

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Ústav jazyků a komunikace neslyšících

Bakalářská práce

Klára Vlasatá

**Komunitní tlumočení pro neslyšící v České republice
– popis situace**

Community Interpreting for the Deaf in the Czech Republic
– current situation

Praha 2017

Mgr. Nad'a Hynková Dingová

Poděkování

Ráda bych poděkovala Mgr. Nadě Hynkové Dingové za vedení této práce, především za její odborné rady a připomínky, které mi velice pomohly při jejím zpracování. Dále bych chtěla poděkovat Mgr. Šárce Prokopiusové za veškeré konzultace a velmi cenné informace k praktické části. V neposlední řadě děkuji všem respondentům za jejich ochotu a čas. Velké díky patří také mé rodině a přátelům, kteří mi poskytli podporu během zpracovávání mé závěrečné práce.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 28. července 2017

.....
Klára Vlasatá

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zaměřuje na současnou situaci v oblasti komunitního tlumočení pro neslyšící. V teoretické části je definováno komunitní tlumočení a profese, s nimiž se v komunitním tlumočení můžeme setkat. Dochází ke srovnání komunitního tlumočení pro neslyšící a komunitního tlumočení pro cizince a migranty, a to včetně porovnání etických kodexů komunitních tlumočnicků obou cílových skupin. Následně je čtenáři stručně představena historie tlumočení pro neslyšící. V neposlední řadě předkládá informace o poskytovatelích komunitního tlumočení v České republice, o registru sociálních služeb a zmiňuje informace o dotačním řízení Ministerstva práce a sociálních věcí.

V praktické části je na základě dotazníkového šetření podán přehled o fungování jednotlivých poskytovatelů komunitního tlumočení pro neslyšící ve srovnání s poskytovateli komunitního tlumočení pro cizince a migranty. Na základě dat z dotazníkového šetření jsou pojmenovány největší problémy související s poskytováním komunitního tlumočení pro neslyšící v současnosti.

Klíčová slova

tlumočení, komunitní tlumočení, neslyšící, poskytovatelé tlumočnických služeb

Abstract

This bachelor thesis deals with a current situation in the area of community interpreting for the deaf. The first part focuses on the definition: the community interpretations and the profession that we can meet in the community interpreting. There is a comparison of the community interpreting for the deaf and the community interpreting for foreigners and migrants, this involves a comparison of the ethical codes of both target groups. Briefly we are going to introduce a history of interpreting for the deaf. This thesis provides information about a supplier of community interpreting in the Czech Republic, that is the register of social services and The Ministry of Labour and Social Affairs.

The second part deals with a questionnaire survey on the functioning of individual providers of community interpreting for the deaf, compared to providers of community interpreting of community interpreting for the deaf at present.

Keywords

interpreting, community interpreting, deaf, providers of the community interpreting

ÚVOD	8
1. KOMUNITNÍ TLUMOČENÍ	9
1.1 Komunitní tlumočení pro cizince a migranty	11
1.1.1 Komunitní tlumočník	12
1.1.2 Interkulturní asistent.....	13
1.1.3 Interkulturní mediátor	14
1.1.4 Sociální pracovník.....	14
1.2 Komunitní tlumočení pro neslyšící	15
2. ETICKÝ KODEX	18
2.1 Etický kodex komunitního tlumočnicka organizace Meta, o.p.s.....	19
2.2 Etický kodex tlumočnicků pro neslyšící České komory tlumočnicků znakového jazyka	21
3. HISTORIE TLUMOČENÍ PRO NESLYŠÍCÍ	25
3.1 Stručný přehled do roku 1989	25
3.2 Stručný přehled po roce 1989	26
3.3 Nejdůležitější změny v tlumočení pro neslyšící	27
4. POSKYTOVATELÉ KOMUNITNÍHO TLUMOČENÍ V ČR	28
4.1 Dotace ze státního rozpočtu jako zdroj financování tlumočnických služeb	28
4.2 Registr poskytovatelů sociálních služeb	29
4.2.1 Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel, z.s.....	29
4.2.2 Svaz neslyšících a nedoslýchavých v České republice, z.s.....	30
4.2.3 Středisko poradenství a péče o osoby se zdravotním postižením, z.s.....	31
5. VÝZKUM	32
5.1 Přípravná fáze výzkumu	32
5.2 Sestavení dotazníku	33
5.3 Uskutečnění výzkumu.....	33
5.4 Vyhodnocení výzkumu.....	34
5.5 Komentář	37
5.6 Vyhodnocení hypotéz	44
6. NEJVĚTŠÍ PROBLÉMY SOUVISEJÍCÍ S POSKYTOVÁNÍM KOMUNITNÍHO TLUMOČENÍ PRO NESLYŠÍCÍ V SOUČASNOSTI	45
ZÁVĚR	46
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	47
SEZNAM PŘÍLOH	50

Seznam použitých zkratek

ASKOT	Asociace konferenčních tlumočnicků
ASNEP	Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel
CDS	Centrum denních služeb pro sluchově postižené Brno
CNN	Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé pro Prahu a Středočeský kraj
CODA	děti neslyšících rodičů
CSNN	Centrum služeb pro neslyšící a nedoslýchavé
CZTN	Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící
ČKTZJ	Česká komora tlumočnicků znakového jazyka
ČNES	Čeština v komunikaci neslyšících
ČSTZJ	Česká společnost tlumočnicků znakového jazyka
DPP	Dohoda o provedení práce
EFSLI	Evropské fórum tlumočnicků znakového jazyka
EK	Etický kodex
FF UK	Filozofická fakulta Univerzity Karlovy
HC	Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením
JČK	Jihočeský kraj
JMK	Jihomoravský kraj
JTP	Jednota tlumočnicků a překladatelů
MHK	Magistrát města Hradce Králové
MMB	Magistrát města Brna
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MSK	Moravskoslezský kraj
OAMP	Odbor azylové a migrační politiky
OTZJ	Organizace tlumočnicků znakového jazyka
SNN	Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR
SNP	Spolek neslyšících Plzeň
STŘEP	Středisko poradenství a péče o osoby se zdravotním postižením
ÚP	Úřad práce
ZJ	znakový jazyk

ÚVOD

Téma tlumočení pro neslyšící bylo již zpracováno v mnoha absolventských pracích a odborných publikacích, rozhodli jsme se proto teoretické informace o tlumočení pojmut stručně a věnovat se přímo jednomu z typů tlumočení, a to komunitnímu tlumočení.

V celé práci se zabýváme komunitním tlumočením pro cizince a migranty a komunitním tlumočením pro neslyšící. Srovnání komunitního tlumočení pro cizince a migranty a pro neslyšící jsme si vybrali převážně z toho důvodu, že je zde podle našeho názoru mnoho podobností. Domníváme se, že jak uživatelé, tak poskytovatelé komunitního tlumočení pro obě cílové skupiny se potýkají s podobnými problémy.

V první kapitole představíme podobnosti a rozdíly týkající se komunitního tlumočení pro vybrané skupiny – cizince a migranty a neslyšící. V rámci této kapitoly si také vysvětlíme pojmy komunitní tlumočnický, interkulturní asistent, interkulturní mediátor a sociální pracovník.

Ve druhé kapitole uvedeme a porovnáme etické kodexy komunitních tlumočnicků pro cizince a migranty a neslyšící. V následující kapitole zmíníme stručné informace k tématu historie tlumočení pro neslyšící v období před a po revolučním roce 1989, jež mohou ovlivňovat roli komunitního tlumočnicka v současnosti.

Ve čtvrté kapitole představíme dotační řízení jako způsob financování tlumočnických služeb, Registr poskytovatelů sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí a vybrané poskytovatele tlumočnických služeb pro neslyšící v České republice.

V praktické části na základě dotazníkového průzkumu popíšeme současnou situaci v oblasti poskytování komunitního tlumočení. V poslední kapitole uvedeme největší problémy související s poskytováním komunitního tlumočení pro neslyšící v současnosti.

1. KOMUNITNÍ TLUMOČENÍ

Definice komunitního tlumočení jsou různé, ale v mnohém se shodují. Podle Červinkové Houškové se jedná o *"tlumočení v obchodech, při sjednávání služeb různého charakteru a běžná jednání na úřadech."* (Červinková Houšková, 2008, s. 51) nebo dle Kotašové se *"s komunitním tlumočením můžeme setkat například při jednání na úřadech, na policii, u lékaře, v uprchlických táborech apod., tedy všude, kde je potřeba zajistit jasný dialog, umožňující efektivní komunikaci mezi zúčastněnými stranami."* (Kotašová, 2008, s. 9) Můžeme říci, že se většinou setkáváme se situací, kdy se jeden tlumočník setká s jedním klientem, kterému tlumočí v nejrozličnějších prostředích, jako jsou například již zmíněné banky, úřady nebo lékařská zařízení. V celé práci tedy komunitní tlumočení chápeme jako tlumočení každodenních situací, zcela běžných a pro většinovou společnost naprosto přirozených, v nichž jak neslyšící, tak cizinci a migranti z jazykových a kulturních důvodů využívají služby komunitních tlumočníků.

Na rozdíl od jiných druhů tlumočení (konferenční, ve vzdělávání, umělecké) je běžné, že tlumočník nemá k dispozici materiály pro přípravu. Může se tedy stát, že tlumočník předem neví, co přesně bude předmětem dané tlumočené situace. Samozřejmě si umí představit přibližný obsah situace (jde-li s klientem k lékaři, na úřad atd.) a na základě zkušeností (vlastní nebo cizí) si připraví možné průběhy dané situace, vhodnou slovní zásobu atp., aby zajistil adekvátní a kvalitní překlad. Například tlumočník ví, že bude tlumočit klientovi u lékaře, kde se však může jednat o běžnou preventivní prohlídku, registraci nového pacienta, výpis z karty, vyšetření při vstupu do zaměstnání, ale také o řešení konkrétního zdravotního problému, se kterým se pojí specializovanější vyšetření, předoperační vyšetření atd. Jak uvádí Dingová: *„Aby mohl tlumočník odvést profesionální výkon, musí se na každou akci předem připravit, k takové přípravě je ovšem nutná klientova spolupráce. Poskytne-li klient co nejvíce informací (s dostatečným předstihem), napomůže tak uspokojení vlastních potřeb. Teprve bude-li tlumočník znát oblast, dílčí téma, kontext, může předvést maximální výkon.“* (Dingová, 2010, s. 15) nebo podobně *„aby byla zajištěna dobrá šance porozumění tomu, o čem se mluví, musí mít tlumočník určité znalosti tématu, o kterém se diskutuje.“* (Seleskovitch, 1994, s. 53) Z toho vyplývá, že se na komunitní tlumočení nikdy nelze plně připravit, je proto nutné, aby tlumočník byl pohotový a schopný rychle reagovat.

Jaká jsou specifika komunitního tlumočení? Kromě zcela jasných jazykových kompetencí

(myšleno znalost výchozího i cílového jazyka v žádoucím rozsahu) a znalostí a dovedností, které má ovládat každý tlumočník, je nutná také znalost kulturních odlišností klienta a většinové společnosti. Diabová uvádí, že „*tlumočník musí často překonávat velké jazykové a kulturní rozdíly, a to v situacích, které mohou být pro klienta značně stresové.*“ (Diabová, 2014, s. 7) Běžně mohou nastat situace, v nichž neznalost kultury znepříjemní celé jednání, např. doslovný překlad může způsobit velké nedorozumění, a může tak ovlivnit i jeho výsledek. A proto „*k nezbytným osobním vlastnostem komunitního tlumočnicka patří sebevědomí a asertivita (samozřejmě ve zdravé míře), tj. komunitní tlumočník dokáže požádat o vysvětlení pojmů nebo pasáží, u kterých si není jistý významem, aby u tlumočení nedošlo k významovému posunu.*“ (Cherkashina, 2014, s. 22)

I když se můžeme domnívat, že komunitním tlumočnickem se může stát každý, kdo ovládá dva jazyky, nemělo by tomu tak být. Jak se uvádí v publikaci *Chápete člověče, co Vám říkám?*¹: „*Ani student, který v ČR vyrůstal, ani tlumočník, který tlumočí již mnoho let, nemusí být dobrým komunitním tlumočnickem. Speciálně vyškolení komunitní tlumočníci pro oblast tlumočení cizincům, migrantům a dalším specifickým skupinám se nazývají komunitní tlumočníci nebo sociální tlumočníci a o svém vzdělání v této oblasti mají doklad (osvědčení, zkoušku, doporučení známé organizace apod.).*“ Více o komunitních tlumočnicích, jejich potřebných dovednostech a znalostech se dozvíme na dalších stranách této práce.

Neopomenutelným úskalím profese komunitního tlumočnicka je časté narážení na nepochopení rolí (ať už ze strany klienta, nebo třetí osoby), kdy jsou tlumočníci často považováni za „*příbuzného klienta, nebo za asistenta či sociálního pracovníka.*“ (Pospíšilová, 2010, s. 8) V porovnání s konferenčním tlumočnickem si naopak těžko můžeme představit, že tlumočník na konferenci je například rodinným příslušníkem klienta nebo jeho asistent a pravděpodobně se nestává, že by pořadatel nebo účinkující naléhal na tlumočnicka, ať situaci vysvětlí až doma, protože na tlumočení teď není čas. Naopak při komunitním tlumočení jsou takové situace velmi časté. Věty jako „*Tu mastičku mu prosím mažte dvakrát denně a na kontrolu přijďte zase spolu.*“, „*To mu nemusíte říkat.*“ a „*Ne, to netlumočte, to není důležité.*“ slýchávají komunitní tlumočníci

¹ DIABOVÁ, Amalaine. *Chápete člověče, co vám říkám?, aneb, Komunitní tlumočení u nás: (návod, jak se domluví s uprchlíkem, pacientem, neslyšícím--)*. Praha: JTP - Jednota tlumočnicků a překladatelů ve spolupráci s Generálním ředitelstvím pro překlady Evropské komise a Komorou soudních tlumočnicků ČR, 2014. ISBN 978-80-7374-096-2.

často². Tato mnohdy nepříjemná situace je způsobena hlavně malou informovaností veřejnosti a také tím, že se s tlumočníky lidé (lékaři, úředníci, pracovníci bank) setkávají velmi málo.

Nutno podotknout, že všichni tlumočníci by měli dodržovat etický kodex, který určuje práva a povinnosti tlumočnicků při výkonu jejich profese. Porušením bodů etického kodexu se tlumočnick vystavuje možným sankcím, ale také ztrátě důvěry či zakázek. Etický kodex si více představíme v kapitole Etický kodex níže.

1.1 Komunitní tlumočení pro cizince a migranty

Komunitní tlumočníci pro cizince (v této práci rozumíme cizinci občany různých států, příslušníky různých etnických skupin, imigranty, žadatele o azyl, ale také cizince pracující v ČR) musejí často při své práci překonávat velké kulturní rozdíly. Komunitní tlumočníci pracující s migranty jsou na rozdíl od tlumočnicků pro neslyšící častěji v situacích, kdy je klient vystaven velkému stresu, související se statutem imigranta – žádání o azyl, trvalý pobyt, státní občanství aj³.

Tlumočníci musejí ovládat také kulturu a realie jak země hostitelské, tak země, ze které cizinec pochází. „*To znamená, že se tlumočnick orientuje v cizinecké legislativě ve struktuře a fungování státní správy a dalších úřadů, v oblastech a situacích každodenního života (školsství, zdravotnictví, trh práce) a ve specifikách vlastní komunity, ideálně pak v problematice migrace, integrace a lidských práv. Navíc zná instituce a organizace, které se zabývají cizineckou problematikou a ví, na koho klienta odkázat, pokud potřebuje profesionální pomoc.*“ (Cherkashina, 2014, s. 22) Aby komunitní tlumočnick pro cizince disponoval všemi výše uvedenými znalostmi musí se neustále vzdělávat a mít široký všeobecný přehled.

Zajímavé je, že oproti komunitním tlumočnickům pro neslyšící, kterými jsou převážně slyšící lidé (tedy lidé s jinou osobní zkušeností), jsou tlumočnicky pro cizince často sami cizinci, kteří mají vlastní migrační zkušenost. Takový tlumočnick pak tedy tlumočí do svého mateřského jazyka.

² Tato tvrzení nám byla několikrát potvrzena přímo tlumočnický z praxe.

³ DIABOVÁ, Amalaine. *Chápete člověče, co vám říkám?, aneb, Komunitní tlumočení u nás: (návod, jak se domluví s uprchlíkem, pacientem, neslyšícím--)*. Praha: JTP - Jednota tlumočnicků a překladatelů ve spolupráci s Generálním ředitelstvím pro překlady Evropské komise a Komorou soudních tlumočnicků ČR, 2014. ISBN 978-80-7374-096-2.

Jak ale uvádí Kotašová, práci komunitního tlumočnicka „často však vykonávají nedostatečně kvalifikovaní rodilí mluvčí daného jazyka, kteří za svou práci nejsou ani odpovídajícím způsobem finančně ohodnoceni a nemají pro ni ani odpovídající pracovní podmínky. Výjimkou nejsou ani nezletilé děti imigrantů, které na úřadech či u lékaře tlumočí pro své rodiče.“ (Kotašová, 2008, s. 4) Podobného názoru je i Čeňková: „Jako tlumočníci zde pak působí rodilí mluvčí, kteří dostatečně zvládli češtinu, ale nemají tlumočnické a většinou ani jiné vysokoškolské vzdělání.“ (Čeňková, 2008, s. 25–26)

V následující části si představíme profesionály v různých oblastech, s nimiž se kromě komunitních tlumočnicků můžeme setkat v souvislosti s komunitním tlumočením pro cizince. Níže stručně přiblížíme obsah práce sociálního pracovníka, interkulturního asistenta a interkulturního mediátora. V oblasti tlumočení pro neslyšící se s pojmy interkulturní asistent a interkulturní mediátor prozatím nepracuje. Jak říká Diabová: „V České republice jde o nově zaváděné pojmy, a proto není jejich užívání dosud sjednoceno.“ (Diabová, 2014, s. 11)

1.1.1 Komunitní tlumočnick

„Tlumočnick není osobní poradce nebo sociální pracovník, musí však často ve stresových situacích překonávat nejen jazykové, ale často i značné kulturní rozdíly a přitom respektovat profesionální tlumočnickou etiku.“ (Kotašová, 2008, s. 8) Tlumočnick tedy tlumočí přesně to, co účastníci komunikační situace říkají, aniž by jakýmkoli způsobem vnášel své názory a komentáře (ať už omylem, či záměrně). Vlastnosti a schopnosti nutné pro kvalitní práci komunitního tlumočnicka jsme si již uvedli výše. Komunitní tlumočnick převádí sdělení mezi dvěma jazyky, které perfektně ovládá, a to s ohledem na kulturní rozdíly mezi oběma zúčastněnými stranami, je neutrální, empatický, dodržuje etický kodex a celý život se průběžně vzdělává. Autoři publikace Komunitní tlumočnicki ve víru integrace k práci komunitního tlumočnicka uvádějí: „Komunitní tlumočnick nezastupuje žádnou z jednajících stran, jeho funkcí je předávání smyslu sdělení mezi komunikujícími stranami. Je třeba zdůraznit, že komunitní tlumočnick není sociální pracovník, asistent, poradce, pomocník nebo zástupce cizince – jeho úkolem je výhradně tlumočení.“ Tlumočnick by tedy neměl „být považován za konzultanta nebo experta, který kromě tlumočení bude poskytovat i informace „navíc“. V případě, že je součástí tlumočeného případu vyplnění formuláře a klient není schopen tak učinit sám (je negramotný nebo není schopen psát latinkou),

může komunitní tlumočnick klientovi pomoci, ale jen do té míry, která souvisí s jazykovými kompetencemi, nikoliv s ostatními znalostmi klienta.“ (Cherkashina, 2014, s. 14) Dále se dočteme, že komunitní tlumočnick „nemůže proto klientovi poskytovat rady nebo pomoc s řešením jeho případu, může však informovat klienta, kde najde odbornou pomoc (webové stránky obsahující informace na toto téma, neziskové organizace zabývající se pomocí migrantům apod.).“ (Cherkashina, 2014, s. 16)

Nyní si představíme situace, s nimiž se setkávají komunitní tlumočnicki pro cizince a migranty. Tlumočnice paní Antonia Sachuk říká: „*Nejtěžší situace, které řeším, jsou žádosti o povolení k pobytu pro cizince ze třetích zemí, hledání práce, vyhoštění, řešení problémů ve zdravotních pojišťovnách, doprovody na OAMP⁴.*“ (Cherkashina, 2014, s. 22) Další příklad uvádí paní Maria Cherkashina: „*V rámci své praxe jsem se dostala do různých situací, tlumočila jsem od úřadů až po vydání Opencard. Jednou z nejzajímavějších zkušeností bylo tlumočení v azylovém středisku – zařízení pro zajištění cizinců v Bělé pod Bezdězem. Tlumočila jsem tam pro šest rodin, které dostaly rozhodnutí o opuštění území.*“ (Cherkashina, 2014, s. 27)

1.1.2 Interkulturní asistent

Interkulturní asistent podporuje soužití většinové společnosti a migrantů a napomáhá jejich integraci. Kromě všech znalostí, které má mít komunitní tlumočnick, zároveň dokáže vysvětlit, co tlumočí. Tlumočnick se také vyzná v základech komunikace, vyjednávání a řešení konfliktů. Interkulturní asistent dále absolvoval školení základů sociální práce, rozumí základům sociologie a psychologie. Interkulturní pracovník, pokud má příslušné vzdělání, může být zároveň sociálním pracovníkem. Dohnalová ve své rigorózní práci říká: „*Interkulturní pracovník/ce poskytuje asistenci (včetně tlumočení) při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi, podporuje soužití majority a migrantů, napomáhá integraci migrantů a migrantských komunit do majoritní společnosti.*“ (Dohnalová, 2015, s. 15) Jak sama autorka přiznává, jedná se o novou profesi, která se v našem prostředí teprve ustaluje.

⁴ Odbor azylové a migrační politiky

1.1.3 Interkulturní mediátor

Zákon č. 202/2012 Sb. odstavec a) uvádí, že mediací je „*postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými (dále jen „strana konfliktu“) tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody.*“ O interkulturních mediátorech se v České republice začalo hovořit v souvislosti s problémy soužití Romů a většinové společnosti.

Interkulturní mediátor je tedy přizván do takových situací, kde hraje roli rozdílná kultura zúčastněných stran. Mimo znalostí a schopností uvedených výše také absolvoval speciální školení týkající se efektivního řešení sporů, vyjednávání, mediace a facilitace. Často spolupracuje v týmu s komunitním tlumočnickem a interkulturním asistentem. Jeho cílem je, aby si zúčastněné strany rozuměly, chápaly své chování a dokázaly vhodně reagovat.

Dohnalová ve své rigorózní práci uvádí, že interkulturní mediátor je „*odborník na zprostředkování při řešení sporů, vyjednávání a mediaci, které se týkají subjektů různých kultur. Může řešit spory např. mezi nájemníky a vedením domů, vyjednávat v lokálních komunitních sporech, ve školách.*“ (Dohnalová, 2015, s. 15)

1.1.4 Sociální pracovník

Zákon o soc. službách 108/2006 Sb. uvádí, že „*sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.*“⁵ K práci sociálních pracovníků Vrtišková dodává, že „*při své činnosti vykonává celou řadu rolí, které se vzájemně prolínají a doplňují. V praxi se jednotlivé role odlišují podle požadované pracovní náplně, charakteru zařízení, stylu vedení organizace, cílů a prostředků jejího programu. Můžeme říci, že čistý typ (zastávání jedné role v činnosti) neexistuje.*“ (Vrtišková, 2009, s. 47)

⁵ Zákon č. 108/2006 Sb. [online]. [cit. 2016-04-10]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Sociální pracovník pracuje s migranty, ale i neslyšícími – primárně tedy neřeší rozdílné jazyky nebo kultury, zajímá se hlavně o další problémy např. dluhy, problémy s drogami, domácí násilí, nezaměstnanost, ztráta bydlení, problémy s péčí o děti apod. Za klienta nevystupuje, poskytuje sociální poradenství, vysvětluje možné další kroky řešení konkrétního problému (to samé však platí u sociálních pracovníků pracujících s neslyšícími). Je však možné, že tlumočnick je zároveň sociálním pracovníkem.

1.2 Komunitní tlumočení pro neslyšící

Komunitní tlumočnick pro neslyšící stejně jako komunitní tlumočnick pro migranty, jak jsme již uvedli v podkapitole Komunitní tlumočnick, převádí sdělení mezi dvěma jazyky, které perfektně ovládá, a to s ohledem na kulturní rozdíly mezi oběma zúčastněnými stranami, je neutrální, empatický, dodržuje etický kodex a celý život se průběžně vzdělává.

Nepochopení role tlumočnicka, o kterém jsme hovořili výše, je při tlumočení pro neslyšící umocněno také tím, že „*tlumočení pro neslyšící probíhá simultánně, tzn. přímo v danou chvíli a bez časového posunu. Ve chvíli, kdy neslyšící znakuje tlumočnick mluví. Stejně to funguje i obráceně.*“ (Pospíšilová, 2010, s. 8) Tlumočnick mluví v první osobě, a to může osoby, které nepřicházejí s tlumočnicky do styku, zmást. Proto často dochází k situacím popsaným výše, tedy k situacím, v nichž je tlumočnick považován za rodinného příslušníka či asistenta neslyšícího klienta. Jak uvádí Pospíšilová „*Komunikace potom probíhá nepřímě, což není dobře.*“ (Pospíšilová, 2010, s. 8) Možností, jak situaci, kdy slyšící účastník komunikace oslovuje neslyšícího klienta ve třetí osobě („*At' mi paní dá občanský průkaz*“), vysvětlit, je několik. Tlumočnick může a) kopírovat řečníkův styl a oslovovat klienta ve třetí osobě, potom záleží na samotném klientovi, zda nechá celou situaci dál pokračovat, nebo zasáhne. Případně by b) tlumočnick mohl neslyšícímu klientovi pouze naznačit, že se jedná o případ, kdy slyšící používá třetí osobu, ale další promluvu tlumočit v osobě první. Další možností je, c) aby přímo tlumočnick velice krátce slyšícímu připomněl, aby oslovoval přímo neslyšícího klienta, jako kdyby tam byl sám.

Jak jsme již zmínili výše, tlumočnicky pro neslyšící se ve většině případů stávají slyšící lidé, pro které není znakový jazyk jazykem mateřským (a nezdřídka se nejedná o příbuzného

nebo známého neslyšících). V dnešní době se ale také neslyšící mohou stát profesionálními tlumočníky. Roste poptávka po neslyšících tlumočnících např. na mezinárodních konferencích, také ale v komunitní oblasti. S neslyšícím tlumočnickem se můžeme setkat například u lékaře, u psychologa nebo psychiatra nebo při soudním jednání. Jsou mnohé momenty, kdy je porozumění neslyšícímu klientovi pro tlumočníka – nerodilého mluvčího velice ztíženo (psychicky vypjatá situace, fyzické nebo mentální omezení klienta atp.). V takové chvíli je vhodné, pozvat do tlumočnického týmu také neslyšícího kolegu. Jak ve svém článku uvádějí autorky: „*Neslyšící tlumočnick pak v takovéto situaci překládá promluvu neslyšícího klienta do znakového jazyka, ze kterého dále slyšící tlumočnick převádí sdělené do mluveného jazyka.*“ (Horáková, 2006, s. 11) Zároveň neslyšící tlumočnick předává klientovi vhodným způsobem sdělení přetlumočené slyšícím tlumočnickem.

Oproti tlumočení cizincům existuje rozdíl v umístění tlumočnicka do prostoru. Zatímco tlumočnick mluvených jazyků bývá vedle klienta, tlumočnicki znakových jazyků tak být nemusí. Jedná se jednoduše o to, že tlumočnick potřebuje dobře na klienta vidět a zároveň být pro něj dobře viděn. Je proto běžné (pokud to situace dovolí), že tlumočnick stojí nebo sedí vedle slyšícího mluvčího (lékaře, pracovníka banky, úředníka aj.), a tím zajišťuje, aby neslyšící na oba dobře viděl. Další z věcí, na které je potřeba myslet, může být také pozadí za tlumočnickem. Pohled na tlumočnicka by neměl být klientům nepříjemný. Pokud je tlumočnick například zády k oknu, před kterým stojí, bude pro neslyšícího klienta velice rychle pohled jeho směrem nepříjemným, zvlášť pokud se má takto soustředit delší dobu.

Další odlišností je také to, že se tlumočnicki pro neslyšící pohybují ve velmi malé a uzavřené skupině, velice často znají své klienty i z jiných než jen tlumočených situací. Proto je obzvláště nutné dodržovat mlčenlivost a být velmi diskrétní. Není snad ani nutné dodávat, že tlumočnick s pověstí roznašeče pomluv, bude mít méně pracovních zakázek. To dokládají také odpovědi neslyšících, které uvádí Richterová ve své knize⁶: „*Myslím, že tlumočnick by měl vždycky, když je tlumočená situace ukončena všechny informace, které se dozvěděl jakoby vypustit, hodit za hlavu. Víím, že se to ve skutečnosti nedodržuje, ale podle mě by si tlumočnick uvnitř opravdu neměl držet nějaké, třeba i soukromé informace, které tlumočil.*“ (Richterová, 2008, s. 52)

⁶ RICHTEROVÁ, Klára. *Představy neslyšících o tlumočnických službách*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, c2008. ISBN 978-80-87153-41-3.

“Kdyby tlumočník hovořil o nějakých zdravotních problémech neslyšícího, byla by to myslím jedna z nejhorších situací, která se může stát.” (Richterová, 2008, s. 60) “U mě je na prvním místě mlčenlivost, pro mě je NEJDŮLEŽITĚJŠÍ, aby tlumočník opravdu mlčel o těch událostech, situacích, ve kterých tlumočil.” (Richterová, 2008, s. 63) “Kdyby se stalo, že by tlumočník něco prozradil, tak bych řekl, že už ho nechci, a příště bych si ho už neobjednal.” (Richterová, 2008, s. 77) O významu mlčenlivosti hovoří také Frishbergová, která říká, že osoby využívající tlumočnickových služeb „věří, že tlumočník bude zacházet diskrétně s informacemi získanými během tlumočení stejně jako v situacích vzniklých tlumočením. Lidé, kteří tlumočí a poruší tuto v ně vloženou důvěru, poškozují nejen sebe, ale také celou tuto rozvíjející se profesi.” (Frishberg, 1994, s. 61–62)

2. ETICKÝ KODEX

Etický kodex je soubor doporučených pravidel, kterými by se měl každý profesionál řídit. Protože se ale nejedná o právní dokument ukotvený ve Sbírce zákonů ČR, není jeho porušení trestné. Mnoho organizací zaměstnávajících tlumočnický však má dodržování etického kodexu připojeno k pracovní smlouvě a jeho porušení tak pak kromě poškození vlastní pověsti tlumočnicka a snížení jeho důvěryhodnosti může vést až ke ztrátě finančních bonusů či přímo zaměstnání. Šebková o etickém kodexu píše: „*Tento kodex však nestačí pouze znát. Tlumočnick by měl být schopen zahrnout jej do svého každodenního jednání, rozhodování a do všech interakcí, v nichž se může jako tlumočnick ocitnout.*“ (Šebková, 2008, s. 18)

Při výběru organizací, jejichž etické kodexy si níže představíme, jsme pracovali s těmito informacemi: „*V některých zemích již fungují profesní sdružení komunitních tlumočnicků, v České republice existuje v současné době jen Asociace konferenčních tlumočnicků (ASKOT) a Jednota tlumočnicků a překladatelů (JTP). Komunitní tlumočnicki zatím v České republice svou profesní organizaci nemají.*“ (Kotašová, 2008, s. 10) a „*Tlumočnický pro neslyšící sdružuje od roku 2000 Česká komora tlumočnicků českého znakového jazyka.*“ (Diabová, 2014, s. 23) Z toho důvodu budeme dále uvádět etický kodex České komory tlumočnicků znakového jazyka, z.s. (Komora) pro oblast komunitního tlumočení pro neslyšící. Pro oblast komunitního tlumočení pro cizince a migranty jsme vybrali společnost META, o.p.s. - Společnost pro příležitosti mladých migrantů (META), a to protože při získávání materiálů pro tuto práci se jevila jako nejvíce aktivní. Zároveň studenti oborů Translatologie a Čeština v komunikaci neslyšících Filozofické fakulty Univerzity Karlovy (FF UK) přichází s těmito organizacemi během studia do kontaktu a mohou zde například absolvovat svou praxi.

Meta, o.p.s. – Společnost pro příležitosti mladých migrantů

Následující informace byly získány z webových stránek⁷. Posláním společnosti META je aktivně přispívat k nastavování a zkvalitňování podmínek podporujících rovné příležitosti migrantů, a to především v oblasti vzdělávání, které je jednou z podmínek úspěšného začleňování se do společnosti. Společnost byla založena v roce 2004. Své cíle definuje takto:

⁷ CÍLE ČINNOSTI META, o.p.s. In: *META-ops.cz* [online]. [cit. 2016-04-15]. Dostupné z: <http://www.meta-ops.cz/kdo-jsme>

Cíle činnosti META

- 1/ Vytváření příležitostí pro migranty k začlenění do společnosti a odstraňování bariér, které tomu brání (jazyk, sociokulturní odlišnost, sítě, informace)
- 2/ Podpora pedagogických pracovníků v rozvoji kompetencí pro práci s žáky a studenty s odlišným mateřským jazykem
- 3/ Institucionální zajištění procesu začleňování migrantů a dosažení systémové změny ve vzdělávání žáků s odlišným mateřským jazykem směrem k inkluzi
- 4/Zvyšování informovanosti veřejnosti o migraci

Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, z.s.

Tyto informace byly získány z webových stránek⁸. Je nezisková profesní organizace sdružující především tlumočníky pro neslyšící, nedoslýchavé a ohluchlé klienty. Komora považuje neslyšící (resp. Neslyšící) za kulturní a jazykovou menšinu, respektuje jejich právo na vlastní identitu, jazyk a kulturu a uznává český znakový jazyk jako jejich primární a plnohodnotný komunikační prostředek.

Komora si klade za úkol trvale zvyšovat profesní úroveň svých členů tak, aby **naplnila právo Neslyšících na plnohodnotnou komunikaci** v jejich přirozeném jazyce, jazyce znakovém, a aby **zajistila kvalitu tlumočení na úrovni**, která je obvyklá v zemích **Evropské unie**. Jako profesní organizace se snaží **hájit zájmy všech tlumočnicků pro neslyšící a zajišťovat tlumočnickům kvalitní vzdělávání** ve formě kurzů, seminářů a školení. Prostřednictvím svých aktivit **šíří informace o tlumočení pro neslyšící** a související problematice, zejména o komunikaci a kultuře Neslyšících. Tím nejvyšším cílem České komory tlumočnicků znakového jazyka je, aby měl neslyšící klient jistotu, že v Komoře vždy nalezne tlumočnicka-profesionála, díky jehož službám lehce zbortí všechny komunikační bariéry mezi světem slyšících a světem ticha.

2.1 Etický kodex komunitního tlumočnicka organizace Meta, o.p.s.

1. Komunitní tlumočnick je osoba, která zprostředkovává komunikaci (ve vztahu ke každodennímu životu a potřebám) mezi jednotlivcem z řad cizinců a zástupcem určité instituce. Komunikace v rámci komunitního tlumočení probíhá mezi osobami, které v sociální struktuře mají

⁸ O Komoře. In: *Cktzj.com* [online]. [cit. 2016-04-15]. Dostupné z: <http://www.cktzj.com/o-komore>

různé postavení a patří k rozdílným kulturním skupinám.

2. Komunitní tlumočník dbá o to, aby jeho tlumočení či překlad byly vždy co nejvěrnější originálu. Význam slova, kterým si není jistý, si ověří. V žádném případě nesmí význam slova hádat.

3. Během tlumočení bere komunitní tlumočník ohled na znalosti a jazykovou vybavenost zúčastněných stran. Jeho vyjádření musí být oběma stranám srozumitelné a přizpůsobené jejich možnostem porozumění. V případě, že komunikační problém spočívá v nedostatku mimojazykových kompetencí zúčastněných stran, má právo vystoupit z tlumočnické role, aby objasnil tlumočnickou situaci klientovi i jeho komunikačnímu partnerovi. Je nezbytné na tuto změnu dopředu upozornit.

4. Komunitní tlumočník má povinnost zachovat mlčenlivost, tj. nesmí předat nebo zpřístupnit, ať už za úplatu či bezplatně, informace, které se dozvěděl během tlumočení. Výjimku tvoří případy, kdy by mlčenlivost byla v rozporu s obecně závaznými právními předpisy.

5. Komunitní tlumočník se snaží zůstat v rámci možností neutrální, tj. nemění způsob vyjádření, nic nepřidává ani nic nezkracuje. Zároveň není odpovědný za obsah slov klienta.

6. Komunitní tlumočník je nestranným účastníkem komunikace, proto nepracuje pro osoby blízké, neuplatňuje při tlumočení své osobní, politické, náboženské či společenské názory, neprojevuje sympatie nebo antipatie ke komunikačnímu partnerovi klienta ani ke klientovi, nevyjadřuje svůj názor na případ, ve kterém tlumočí, a neposkytuje při tlumočení rady ohledně řešení problému.

7. Komunitní tlumočník je nezávislý, tj. není povinen tlumočit „ve prospěch“ osoby či instituce, která ho najala. Během výkonu práce nesmí být pověřen jinými úkoly než tlumočením.

8. Komunitní tlumočník za jednu službu nesmí být placen dvakrát.

9. Úkol, který komunitní tlumočník přijímá, musí odpovídat jeho jazykovým znalostem, kvalifikaci, přípravě nebo možnostem přípravy. Zároveň musí odpovídat jeho stávajícím fyzickým a psychickým schopnostem.

10. Komunitní tlumočník má právo odmítnout tlumočení.

a) Důvodem k odmítnutí úkolu může být: a) práce pro členy své rodiny nebo osoby blízké s výjimkou zcela mimořádných situací, b) zjevný konflikt zájmů. c) práce v prostředí nepřijatelném fyzicky a/nebo psychicky nebo práce v prostředí nepřijatelném z morálně-etických důvodů. d) nedostatečná jazyková vybavenost v oboru a nedostatečný čas na přípravu, e) potenciální riziko poškození osobních, lidských, občanských práv a důstojnosti komunitního tlumočníka během

výkonu povolání.

b) Důvodem odmítnutí úkolu nesmí být národnost, rasa, náboženské vyznání, politická příslušnost, sociální postavení, sexuální orientace, věk, fyzické a rozumové schopnosti či pověst jedné ze stran komunikace.

11. Komunitní tlumočník se celoživotně vzdělává, rozšiřuje si kulturní přehled a všeobecné znalosti.

12. Komunitní tlumočník dodržuje pravidla profesní etikety.

13. Komunitní tlumočník projevuje solidaritu se svými kolegy, respektuje a podporuje je, sdílí s nimi nové znalosti a poznatky a obhájí společné zájmy. V rámci možností sleduje jejich práci, debatuje s nimi o jejich výkonech, kterých se účastnil nebo které měl možnost posoudit, a pokud k nim vznáší kritické připomínky, činí tak diskrétně, zdvořile a s cílem kolegovi pomoci, nikoli jej poškodit nebo snížit jeho sebevědomí ⁹.

2.2 Etický kodex tlumočnicků pro neslyšící České komory tlumočnicků znakového jazyka

Etický kodex (EK) Komory určuje základní povinnosti a práva jejích tlumočnicků při výkonu tlumočnické profese a v souvislosti s ním. Tento EK platí v situacích, které nejsou jinak regulovány zákony nebo předpisy. Je vytvořen, aby byla naplněna práva všech klientů na plnohodnotnou komunikaci.

Komora stanovila tyto základní principy etického chování:

1. Tlumočník je osoba, která v rámci své profese převádí za úplaty smysl sdělení z výchozího jazyka do jazyka cílového. Je prostředníkem mezi dvěma osobami, které by se bez něj nedorozuměly. Tlumočník se nesnaží být aktivním účastníkem komunikace.

2. Tlumočník přijímá zásadně jen takové závazky, které odpovídají jeho schopnostem a kvalifikaci. Tlumočník je povinen se na tlumočení řádně a včas připravit. Nese plnou zodpovědnost za kvalitu své práce.

3. Tlumočník přizpůsobuje své chování a oděv situaci, v jejímž rámci tlumočí.

4. Tlumočník je vázán mlčenlivostí, která se týká všeho, co se dozví během tlumočení a přípravy na ně, včetně identity svých klientů.

⁹ Etický kodex. In: *META-ops.cz* [online]. [cit. 2016-04-16]. Dostupné z: http://meta-ops.cz/sites/default/files/eticky_kodex_aktualni.pdf

5. Tlumočník nezaujímá k tlumočené situaci ani ke klientům osobní postoje a nehodnotí je.

6. Tlumočník neodmítne klienta pro jeho národnost, rasu, pohlaví, věk, náboženské vyznání, politickou příslušnost, sociální postavení, sexuální orientaci, rozumovou úroveň, pověst a smýšlení.

7. Tlumočník má právo odmítnout výkon své profese z důvodu pro něj nevhodných pracovních podmínek nebo v případě, že by nedokázal být neutrální vůči tlumočenému sdělení, a mohl tak poškodit některou ze zúčastněných osob včetně sebe.

8. Tlumočník má právo odmítnout výkon své profese v případech, že má podezření na aktivity, které jsou v konfliktu se zákonem nebo porušují lidská práva.

9. Tlumočník sleduje vývoj své profese u nás i ve světě, vzdělává se a soustavně zvyšuje svou profesionální úroveň.

10. Tlumočník spolupracuje s ostatními kolegy při prosazování a obhajobě společných profesních zájmů.

11. Tlumočník dbá na to, aby nepoškodil svým jednáním dobré jméno svého kolegy, Komory nebo tlumočnické profese.

12. Tlumočník zná Etický kodex Komory a dodržuje ho. Porušení pravidel Etického kodexu může vést až k vyloučení tlumočníka z Komory, a to na základě rozhodnutí Komise pro Etický kodex¹⁰.

Z porovnání obou etických kodexů zjišťujeme, že se shodují téměř ve všech bodech. Každý tlumočník působící v oblasti komunitního tlumočení tedy zprostředkovává komunikaci mezi osobami, které by si jinak neporozuměly, a to za finanční odměnu a zcela věrně originálnímu sdělení. Tlumočník je nestranný, dodržuje mlčenlivost, dlouhodobě se vzdělává, má právo za určitých podmínek zakázku odmítnout, spolupracuje se svými kolegy a podporuje jejich rozvoj i rozvoj celé profese.

Při pročítání etického kodexu komunitního tlumočníka pro cizince a migranty si nelze nevšimnout bodu číslo 6 „6. Komunitní tlumočník je nestranným účastníkem komunikace, proto nepracuje pro osoby blízké, neuplatňuje při tlumočení své osobní, politické, náboženské či společenské

¹⁰ Etický kodex Komory. In: *Cktzj.com* [online]. [cit. 2016-04-16]. Dostupné z: <http://www.cktzj.com/dokumenty>

názory, neprojevuje sympatie nebo antipatie ke komunikačnímu partnerovi klienta ani ke klientovi, nevyjadřuje svůj názor na případ, ve kterém tlumočí, a neposkytuje při tlumočení rady ohledně řešení problému.“, a to hlavně v jeho v první části. Tlumočník tedy nepracuje pro osoby blízké. Kotašová k tomuto uvádí: „*Právě zachování nestrannosti může představovat pro tlumočníka velký problém, protože kvůli nedostatku kvalifikovaných komunitních tlumočnicků pro všechny jazyky tuto roli často zastávají bilingvní známí, přátelé, rodinní příslušníci či dokonce děti klientů.*“ (Kotašová, 2008, s. 9)

Téma, zda tlumočit, či netlumočit osobám blízkým (a kdo všechno vlastně takovou osobou je) se v oblasti tlumočení pro neslyšící stává stále aktuálnější. Prozatím EK tlumočnicků znakového jazyka doslovně nezakazuje tlumočit rodičům, partnerovi, dětem nebo přátelům. Tento bod nepřímo najdeme obsažený v jiných bodech etického kodexu např. v bodě číslo 5 („*Tlumočník nezaujímá k tlumočené situaci ani ke klientům osobní postoje a nehodnotí je.*“) nebo v bodě číslo 7 („*Tlumočník má právo odmítnout výkon své profese z důvodu pro něj nevhodných pracovních podmínek nebo v případě, že by nedokázal být neutrální vůči tlumočenému sdělení, a mohl tak poškodit některou ze zúčastněných osob včetně sebe.*“) Dodržování nestrannosti je téměř nemožné, pokud tlumočíme osobám blízkým. Může tomu tak být z několika důvodů. Jak si řekneme níže v kapitole Historie tlumočení pro neslyšící, byly to právě děti, sourozenci, kolegové či přátelé, kteří se stávali tlumočníky. Po dlouhou dobu bylo tedy téměř nemožné vyhnout se tlumočení pro své blízké a tehdejší tlumočníci občas vystupovali také jako asistenti neslyšících. V úvahu můžeme vzít také další myšlenky. První tlumočníci byli jakými si ochránci a obhájci neslyšících, jejich potřeb a práv. Nejen, že pro neslyšící tlumočili, ale také za ně mnoho věcí vyřídili. V současné době je spíše snaha o oddělení práce asistenta, sociálního pracovníka, poradce a komunitního tlumočníka.

Možná proto se stále častěji objevuje názor na to, že tlumočit např. svým rodičům a nechat si takové tlumočení proplatit od zaměstnavatele, není zcela v pořádku. Tedy situace, kde např. půjde tlumočník se svým neslyšícím otcem k lékaři, bude v této situaci tlumočit a tlumočení vykáže u svého zaměstnavatele. Je samozřejmě pochopitelné, že neslyšící se bez tlumočníka s lékařem nedorozumí, je také snadné pochopit, že otec svému dítěti věří, nebojí se porušení mlčenlivosti, zná jazykový projev svého dítěte a dobře mu rozumí. Další otázkou k zamyšlení pak je, zda tlumočník opravdu zachovává svou profesionalitu, zda je zcela neutrální a chová se ke svému

otci v tlumočené situace zcela stejně, jako ke každému jinému klientovi, kterému tlumočí.

Podle našeho názoru se problematikou tlumočení osobám blízkým budou v nejbližší době odborníci z řad tlumočnicků zabývat. První náznaky takové diskuze proběhly již na Setkání tlumočnicků¹¹, které se konalo na podzim roku 2015. Během tohoto setkání se také ukázalo, že vzhledem k velkému počtu tzv. CODA tlumočnicků (tedy tlumočnicků s neslyšícími rodiči) je toto téma velice citlivé a je nutné při diskuzích o něm postupovat opatrně.

¹¹ Celorepublikové setkání začínajících i zkušených tlumočnicků, bez ohledu na příslušnost k různým organizacím, které se koná jednou ročně.

3. HISTORIE TLUMOČENÍ PRO NESLYŠÍCÍ

V této kapitole se v krátkosti podíváme na počátky tlumočení pro neslyšící v České republice. Ačkoli dnes nám nepřijde vůbec zvláštní, že si neslyšící člověk objedná k lékaři či na úřad tlumočníka, nebo dokonce shlédne tlumočené divadelní představení, nebylo tomu tak vždy. Níže uvedené informace jsme získali při přednáškách Petra Pánka pro studenty oboru ČNES, které také vycházely formou článků v časopisech Gong v letech 2013 – 2015¹².

3.1 Stručný přehled do roku 1989

Jak uvádí Pánek, počátkem 20. století můžeme začít hovořit o tlumočení pro neslyšící – i když je zcela jasné, že takové tlumočení a samotní tlumočníci se od těch současných v něčem odlišovali. Tlumočníky se tehdy stávali většinou rodiče neslyšících dětí, ředitelé nebo učitelé v ústavech a školách pro hluchoněmé, slyšící děti neslyšících rodičů nebo sami vzdělaní neslyšící. Takové tlumočení pak bylo možné vidět na schůzích sportovních spolků, u soudu, na sjezdu zahraničních spolků pro neslyšící aj. Teprve později se tlumočení stalo zdrojem spíše vedlejších příjmů několika osob.

První zaměstnavatel tlumočnicků, požadující registraci tlumočnicků byl Ústřední svaz péče o neslyšící se sídlem v Praze. Registrovaným tlumočnickům byly vydávány vlastní úřední průkazky.

Výraznou osobností v oblasti tlumočení pro neslyšící v období po 2. světové válce byl Josef Zeman – pravděpodobně první tlumočník, který neměl neslyšící rodiče a nevyrůstal mezi neslyšícími. Byl od narození silně nedoslýchavý, přesto se díky technickým pokrokům v oblasti sluchadel mohl této profesi věnovat. Byl prvním českým profesionálním soudním tlumočníkem pro neslyšící. Objevoval se v televizi, pořádal nebo spolupřádal kurzy znakového jazyka v Čechách i na Slovensku.

Později tlumočníci často vystupovali jako pomocníci nebo asistenti, vystupovali tedy z role tlumočníka a mnohdy přímo jednali za klienta, nebo do celé situace vnášeli vlastní názory, radili

¹² Články vycházely pod názvem *Počátky tlumočení neslyšícím v českých zemích aneb výročí 90 let od vzniku této profese u nás*.

neslyšícímu, co má dělat apod.

Je nutné si uvědomit, že také tlumočení pro neslyšící ovlivňovala vždy aktuální doba a politická situace.

3.2 Stručný přehled po roce 1989

Po změnách v politice a společnosti souvisejících s revolučním rokem 1989 se situace začíná měnit. Mezi tlumočníky začíná stoupat počet těch, kteří nemají neslyšící rodiče. Neslyšící mohli začít studovat nové obory, získat maturitu apod.

Kolem roku 1990 začínají první výzkumy českého znakového jazyka a spolu s novými objevy v této oblasti, začíná se proměňovat také život samotných neslyšících. V roce 1998 byl na FF UK založen obor ČNES, kam se mohou hlásit také neslyšící. S přibývajícími možnostmi se také zvyšuje potřeba mít k dispozici kvalitně vzdělaného a jazykově vybaveného tlumočníka. Častěji se také stává, že si neslyšící objednávají více tlumočnicků, nejen jednoho svého oblíbeného, a to dle jeho dílčí odbornosti nebo časové dostupnosti. Začíná se klást důraz na oddělování českého znakového jazyka (plnohodnotného jazyka českých neslyšících s vlastní gramatikou) a znakové češtiny (tedy komunikačního systému, který následuje gramatiku českého jazyka).

Tlumočníci se začali vzdělávat nejen v jazykové, ale také sociální oblasti. Vznikaly organizace pro tlumočníky (ČSTZJ – Česká společnost tlumočnicků znakového jazyka, OTZJ – Organizace tlumočnicků znakového jazyka). Tlumočnické služby byly vázány na konkrétní organizace, které tlumočení zajišťovaly pouze svým členům. Tlumočnické služby byly hrazeny z dotací.

Po roce 2000 vznikají další organizace a projekty. Se vznikem CZTN (Centra zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící) se objevil systém zkoušek, ověřující nejen jazykové znalosti tlumočnicků (tyto zkoušky ale v současnosti již neprobíhají), začíná se řešit vhodné oblečení, umístění tlumočníka v prostoru, ve kterém probíhá tlumočení a další.

3.3 Nejdůležitější změny v tlumočení pro neslyšící

Profese tlumočníka pro neslyšící prošla mnohými proměnami. Stejně jako v jiných odvětvích se i v tlumočení nové myšlenky ostře vymezují proti starým. Role tlumočníka byla chápána různě na škále od pomáhajícího téměř až asistenta, který za neslyšícího mluví a rozhoduje, až po automatizovaného robota, který vlastně ani není přítomen a jen do dané situace propůjčuje své jazykové dovednosti. V současné době je možné pozorovat snahu vybalancovat pozici tlumočníka do pomyslného středu této škály. Dochází k většímu respektu ke CODA tlumočnickům, protože jsou to nakonec oni, kteří vyrůstají ve výhodném jazykovém i kulturním prostředí tuto profesi a své dovednosti dále rozvíjí dalším vzděláváním.

K dalším důležitým změnám patří již výše zmiňované jasné vymezení znakového jazyka a jiných jazykových systémů, tedy oddělení znakového jazyka a znakové češtiny. Otevírají se nové možnosti jazykového vzdělání. Jsou pořádány kurzy zaměřeny na různé dílčí oblasti např. tlumočení v bance, v nemocnici, tlumočení pro děti, pro osoby s dalším postižením nebo také pro osoby se sníženými rozumovými a jazykovými schopnostmi.

Ke změnám také došlo ve většinové společnosti. Lidé stále více respektují neslyšící a jejich specifické komunikační potřeby a jsou vstřícnější. Úřady, policie a v některých případech také lékaři stále častěji vyžadují přítomnost tlumočníka, který zajistí, že se k neslyšícímu dostane sto procent informací.

4. POSKYTOVATELÉ KOMUNITNÍHO TLUMOČENÍ V ČR

V následující kapitole se zaměříme na poskytovatele komunitního tlumočení v ČR. Budeme pracovat se Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, nahlédneme do Registru sociálních služeb a zaměříme se také na financování tlumočnických služeb z dotace Ministerstva práce a sociálních věcí ČR (MPSV).

Dle zákona o sociálních službách je poskytovatelem „*právnícká nebo fyzická osoba, která má k této činnosti oprávnění podle tohoto zákona. Poskytovatelem sociální služby nejsou rodinní příslušníci či jiné osoby, které pečují o své blízké či jiné osoby v domácím prostředí! Uživatelem sociální služby může být kdokoliv, kdo vstoupí do smluvního vztahu s poskytovatelem sociální služby, jehož obsahem je zabezpečení těch činností, které popisuje zákon o sociálních službách.*“¹³

Poskytovatelem komunitního tlumočení pro cizince a migranty rozumíme v této práci organizace, u kterých je možné objednat komunitního tlumočnicka. Poskytovatelem komunitního tlumočení pro neslyšící jsou ty organizace, které mají tlumočnické služby (tedy druh sociální služby) registrované u MPSV.

4.1 Dotace ze státního rozpočtu jako zdroj financování tlumočnických služeb

Komunitní tlumočení pro neslyšící (tlumočnické služby) je dle zákona o sociálních službách bezplatnou sociální službou. MPSV vyhlašuje každý rok dotační řízení, kterého se mohou poskytovatelé tlumočnických služeb se sídlem v České republice účastnit a požádat o dotaci ze státního rozpočtu na podporu financování sociální služby. Dotacemi rozumíme finanční prostředky ze státního rozpočtu, jež slouží k určitému účelu, v našem případě k financování tlumočnických služeb jednotlivých organizací. Z dokumentu *Metodika Ministerstva práce a sociálních věcí pro poskytování dotací ze státního rozpočtu poskytovatelům sociálních služeb a posouzení žádosti o dotaci ze státního rozpočtu v oblasti podpory poskytování sociálních služeb s nadregionální či celostátní působností pro rok 2017 (ve znění Dodatku č. 1)*¹⁴ jsme získali následující informace: „Dotace ze státního rozpočtu (kapitoly MPSV) se poskytuje k financování

¹³ Dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf

¹⁴ Tento dokument je dostupný na adrese

http://www.mpsv.cz/files/clanky/28174/Metodika_Ministerstva_prace_a_socialnich_veci.pdf

běžných výdajů, které souvisejí s poskytováním sociálních služeb...“ dále pak „O dotaci může požádat a dotaci lze poskytnout pouze poskytovateli sociální služby, který má oprávnění k poskytování sociálních služeb (registraci) a/nebo je zapsán v registru poskytovatelů sociálních služeb (§ 85 odst. 1 zákona o sociálních službách).“ Žádost o udělení dotace se podává prostřednictvím webové aplikace tzv. OK systému. Podanou žádost a návrh její celkové výše posuzuje dotační komise MPSV. „Na základě návrhu dotační komise rozhoduje o výši dotace příslušnému poskytovateli sociální služby ministr práce a sociálních věcí.“ Ti z poskytovatelů, kteří získají dotaci pro daný kalendářní rok, obdrží finance ve dvou splátkách (první do 31. března, druhou do 30. června daného roku). „Poskytnutou dotaci lze použít od 1. 1. do 31. 12. roku, na který je dotace poskytnuta, neurčí-li rozhodnutí o poskytnutí dotace jinak.“

4.2 Registr poskytovatelů sociálních služeb

Registr poskytovatelů sociálních služeb¹⁵ umožňuje vyhledat poskytovatele sociálních služeb. Pomocí filtrů je tedy možné zobrazit například ty organizace, u nichž je možné objednat tlumočení pro neslyšící v daném kraji. Počet registrovaných poskytovatelů se může každým rokem měnit. V současné době je registrováno 27 poskytovatelů tlumočnických služeb.

Nyní uvedeme informace o poskytovatelích tlumočnických služeb, kteří se podíleli na našem dotazníkovém průzkumu (viz níže).

4.2.1 Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel, z.s.

Poskytovatelem komunitního tlumočení pro neslyšící s největším počtem registrovaných tlumočnicků a největší (celorepublikovou) působností je organizace Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel, z.s. (ASNEP)¹⁶.

*„ASNEP se problematikou tlumočení zabývá prakticky od doby svého vzniku. [...] V roce 2002 se ASNEP rozhodla pomoci řešit tyto problémy svým projektem **Centrum zprostředkování***

¹⁵ Registr poskytovatelů sociálních služeb je dostupný na adrese <http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?jsessionid=69E2F557E63D5EA35F4BEC5C9321B5FC.n>

¹⁶Následující informace byly získány z těchto webových stránek: <http://www.asnep.cz/tlumocnicke-sluzby-pro-neslysici/>.

*tlumočníků pro neslyšící. [...] V roce 2004 jsme služby tlumočníků začali také proplácet prostřednictvím navazujícího projektu **Tlumočnické služby pro neslyšící**. Stalo se tak 1. března 2004. Na podnět MPSV ČR jsme v roce 2006 oba projekty sloučily pod název **Tlumočnické služby pro neslyšící**. Název CZTN (Centrum zprostředkování tlumočnických služeb pro neslyšící) byl však ponechán pro pracoviště, kde dochází k zajišťování tlumočnických služeb. Působnost projektu je celorepubliková.“*

V roce 2016 členské organizace ASNEP odsouhlasily odloučení CZTN od ASNEP a zároveň předání veškeré agendy organizaci Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s. (SNN). Níže uvedené informace jsme získali v rozhovoru s Mgr. Šárkou Prokopiusovou, prezidentkou SNN¹⁷. „Členové odsouhlasili, že se má ASNEP věnovat více hájení práv neslyšících z důvodu, že poskytování sociálních služeb je trochu ve střetu zájmů, protože např. ASNEP prosazoval změny v zákoně o sociálních službách a zároveň je sám poskytovatelem sociální služby. Zaměstnanci ASNEP byli velmi časově vytíženi poskytováním sociální služby a nezbývala jim již kapacita pro práci např. v legislativním procesu.“ Od 1.1.2017 je tedy zřizovatelem CZTN organizace SNN. V souvislosti se změnou zřizovatele došlo také k přestěhování kanceláře do nových prostor v pražském Karlíně. Zároveň „SNN pokračuje v připravené strategii změny nastavení služby, aby došlo k naplnění zákona o sociálních službách, kdy službu poskytují vlastní zaměstnanci, a není tak převážně nakupována.“ To znamená, že se SNN snaží navýšit počet tlumočníků v hlavním pracovním poměru oproti tlumočníkům spolupracujícím formou živnostenského oprávnění. V souvislosti s tím došlo k „revizi aktivity tlumočníků v registru, nyní registr obsahuje pouze aktivní tlumočníky.“

4.2.2 Svaz neslyšících a nedoslýchavých v České republice, z.s.

Z webových stránek¹⁸ Svazu neslyšících a nedoslýchavých osob v České republice, z.s. (SNN) jsme získali tyto informace: SNN zřizuje pobočné spolky. „Jednotlivé pobočné spolky jako samostatné subjekty práv a povinností rozhodují sami o tom, zda-li budou rovněž poskytovateli a uživateli sociálních služeb ve smyslu zákona č. 108/2006, Sb. O sociálních službách v platném znění a souvisejících právních předpisů.“ Svaz zastřešuje činnosti jednotlivých svých

¹⁷ Příloha č.1: Rozhovor s Mgr. Šárkou Prokopiusovou 27.4.2017

¹⁸ Dostupné z: <http://snn-cr.cz/O-NAS>

organizačních jednotek.

Pobočné spolky SNN buď samy zajišťují sociální a volnočasové aktivity, poradenskou činnost, tlumočnické služby aj. nebo se spolupodílí na vzdělávání osob se sluchovým postižením, distribuci kompenzačních pomůcek a na tvorbě legislativních dokumentů.

Jak vyplývá z uvedeného výše, není možné získat jeden rozhovor, ve kterém by byly obsaženy veškeré informace ze všech poboček SNN. Uvedeme tedy odpovědi těch poboček a pobočných spolků, které s námi spolupracovaly.

4.2.3 Středisko poradenství a péče o osoby se zdravotním postižením, z.s.

Středisko poradenství a péče o osoby se zdravotním postižením, z.s. (STŘEP) se sídlem v Českých Budějovicích na svých webových stránkách uvádí: „*Organizace Střep byla založena v roce 1999, a to jako jedna z prvních organizací věnující se výhradně tlumočení. Prvním podnětem pro založení byla potřeba přítomnosti tlumočnicka v kanceláři v centru města.*“¹⁹ Předsedkyně spolku Mgr. Renáta Brabcová v rozhovoru pro Českobudějovický deník ze dne 1.3.2011 zároveň říká: „...*jsem na poloviční úvazek zaměstnancem Magistrátu města České Budějovice, zatím jako jediná v republice.*“

V praktické části se budeme zabývat konkrétními otázkami souvisejícími s poskytováním komunitního tlumočení pro neslyšící i cizince a migranty.

¹⁹ Dostupné z: <http://www.tlumocenistrep.cz/historie/>

5. VÝZKUM

Výzkum byl realizován s cílem podat základní přehled o vybraných poskytovatelích komunitního tlumočení pro neslyšící a migranty. Naším záměrem bylo zjistit informace o počtu tlumočnicků v jednotlivých organizacích, o místě působnosti jednotlivých organizací, o způsobech přijímání nových tlumočnicků do organizací, o možnostech financování komunitního tlumočení, o systému objednávání tlumočnicků, jejich odměnách a také o systému povinného i celoživotního vzdělávání.

Pro výzkum jsme stanovili následující hypotézy:

1. Hlavním zdrojem financování komunitního tlumočení jsou u většiny poskytovatelů dotace MPSV.
2. Mezi největší problémy poskytování komunitního tlumočení patří jeho nedostatečné financování a nízký počet tlumočnicků.
3. Komunitní tlumočení pro cizince a migranty se potýká s podobnými problémy jako tlumočení pro neslyšící.

5.1 Přípravná fáze výzkumu

V rámci prvních příprav výzkumu jsme chtěli provést strukturovaný rozhovor s každou z organizací poskytující tlumočnické služby pro neslyšící, která se nachází v registru sociálních služeb MPSV. Podle našeho názoru však takto získané výsledky nelze zobecnit. Z toho důvodu byly vybrány tři prototypické organizace poskytující komunitní tlumočení pro neslyšící, jež lze charakterizovat následujícím způsobem: 1. poskytovatel jako organizace s celorepublikovou působností, 2. poskytovatel jako organizace poskytující své služby prostřednictvím samostatných obecně prospěšných společností v jednotlivých krajích a 3. poskytovatel jako organizace poskytující tlumočnickou službu mimo Prahu, která zároveň není pobočným spolkem nebo pobočkou SNN. S jednotlivými zástupci vybraných typů poskytovatelů komunitního tlumočení pro neslyšící a cizince a migranty jsme zrealizovali dotazníkový průzkum, a to buď osobně, nebo prostřednictvím e-mailové komunikace. Komunikace s většími organizacemi poskytujícími komunitní tlumočení pro neslyšící byla převážně díky osobním vazbám rychlá. Při získávání odpovědí od menších poskytovatelů a organizací poskytujících komunitní tlumočení pro cizince a migranty bylo však nutné počítat s delší časovou investicí.

Byli jsme si proto vědomi rizika malé návratnosti dotazníků a možné neochoty respondentů odpovídat.

5.2 Sestavení dotazníku

Dotazník se dotýká témat, jako je počet tlumočnicků a jejich působnost, financování jednotlivých organizací, personální zajištění tlumočnické služby či další vzdělávání tlumočnicků. Konkrétně je dotazník tvořen deseti otevřenými otázkami. Otázka číslo 1 zjišťuje působnost a počet tlumočnicků v dané organizaci. Otázky číslo 2 a 3 specifikují postup při přijímání nových tlumočnicků a vstupní požadavky dané organizace. V otázce číslo 4 zjišťujeme způsob financování tlumočnické služby. Otázka číslo 5 se týká možných způsobů, jak tlumočnicka objednat. Otázka číslo 6 je zaměřena na výši odměny tlumočnicka. V otázce číslo 7 nás zajímá, zda organizace přijímá začínající tlumočnické bez praxe a jakým způsobem s takovými tlumočnickými pracuje. Otázky číslo 8 a 9 jsou zaměřeny na spolupráci poskytovatelů tlumočnických služeb s dalšími profesními organizacemi a na vzdělávání pracovníků. V poslední otázce číslo 10 se ptáme na problémy související s poskytováním tlumočnické služby, tak jak je vnímají sami poskytovatelé.

5.3 Uskutečnění výzkumu

Výzkum byl uskutečněn v období od jara 2016 do léta 2017. E-mail s žádostí o vyplnění dotazníku jsme rozeslali následujícím poskytovatelům:

Poskytovatelé komunitního tlumočení pro cizince a migranty:

1. META, o.p.s.
2. InBáze, z.s.
3. Asociace pro interkulturní práci, z.s.
4. Slovo 21, z.s.
5. Integrované centrum Praha, o.p.s.

Poskytovatelé komunitního tlumočení pro neslyšící:

1. regionální organizace, které jsou pobočkami, nebo pobočnými spolky SNN
2. CZTN
3. STŘEP

Z dotázaných organizací poskytujících komunitní tlumočení pro cizince a migranty jsme získali odpovědi pouze od organizace META, kterou jsme si již představili v kapitole Etický kodex.

Na otázky v našem výzkumu odpověděly následující organizace poskytující komunitní tlumočení pro neslyšící: regionální organizace, které jsou pobočkami, nebo pobočnými spolky SNN (Centrum denních služeb pro sluchově postižené Brno, o.p.s.; Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením, o.p.s.; Centrum služeb pro neslyšící a nedoslýchavé, o.p.s.; Spolek neslyšících Plzeň, p.s.; Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé pro Prahu a Středočeský kraj, o.p.s.), CZTN a organizace STŘEP.

V návaznosti na reakce od jednotlivých organizací byly odpovědi od CZTN a Hradeckého centra pro osoby se sluchovým postižením získány na základě osobního rozhovoru s jejich zástupci. Zbýlé dotazníky jsme obdrželi vyplněné prostřednictvím e-mailu.

5.4 Vyhodnocení výzkumu

Výsledky získané z dotazníkového průzkumu jsme zpracovali do přehledové tabulky. Z ekonomických důvodů jsou v tabulce více zastoupeny zkratky, jejichž seznam jsme uvedli na začátku této práce. Podrobnější informace k jednotlivým otázkám uvádíme v komentáři níže.

Název organizace	Otázky									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
META	neuvedeno	rodilí mluvčí	Jazykové, komunikační dovednosti	projekty	neuvedeno	pevně dané tarify 350–400 Kč/hod	ano	ano	v závislosti na financích	nedostatek tlumočnicků, financování
	Praha, Středočeský kraj					zahrnut čas na přípravu	rekvalifikační kurz, spolupráce s metodikem	JTP – Sekce komunitních tlumočnicků, další organizace, úřady, školy, instituce		
CZTN	52	doporučení, absolventi FF UK	jazykové vzdělání, kurz pracovníka v sociálních službách, individuální posouzení	dotace MPSV	SMS, e-mail, osobní návštěva, Skype, video	pevně dané tarify	v přípravě	ano	neakreditované akce a workshopy zdarma	nedostatek tlumočnicků mimo velká města
	Česká republika					zahrnut čas na přípravu	neuvedeno	další tuzemské organizace		
CDS	5	doporučení, z jiných organizací, inzeráty	vstupní pohovor ve znakovém jazyce, překlad článku, praktická zkouška tlumočení	dotace MMB, JMK, ÚP, sponzoři	SMS, e-mail, osobní návštěva, ooVoo, fax	neuvedeno	ano	neuvedeno	proplacení školení v závislosti na financích, školení svépomocí	nedostatek tlumočnicků, financování
	Brno-město, Brno-venkov					zahrnut čas na přípravu, v závislosti na výši dotace	zaškolení zkušeným tlumočnickem, proplacení vzdělávacích kurzů	–		
HC	2	začínající tlumočníci	výběrové řízení, doložení vzdělání, absolvování kurzů ZJ, praxe, znalost komunity, individuální posouzení	dotace MPSV, Královéhradecký kraj, MHK	SMS, osobní návštěva, telefonicky	neuvedeno	neuvedeno	neuvedeno	proplacení školení v závislosti na financích	neuvedeno
	Královéhradecký kraj					neuvedeno	neuvedeno	–		

CSNN	11	doporučení, CODA tlumočníci	individuální posouzení	neuvedeno	SMS, e-mail, osobní návštěva, Skype	jednotná sazba za hodinu	ano	neuvedeno	snaha zajistit supervize, kurzy	nedostatek tlumočnicků, financování
	Moravskoslezský kraj					neuvedeno	snaha zajistit bezplatné školení	–		
SNP	2	doporučení, praxe v organizaci	znalost ZJ	dotace, granty	SMS, e-mail, osobní návštěva	neuvedeno	ne	ano	proplácení kurzů v závislosti na financích	neuvedeno
	Plzeňský kraj					neuvedeno	–	neuvedeno		
CNN	4	doporučení, poptávka od uchazečů	dle zákona, individuální posouzení	dotace	SMS, e-mail, osobní návštěva, Skype, ooVoo, WhatsApp, telefonicky	dané sazby	–	ano	vlastní akce, školení ve spolupráci s dalšími subjekty, proplácení školení, supervize, individuální koučink	nedostatek tlumočnicků, financování, byrokracie, nedostatek možností zvyšování kvalifikace
	Praha, Středočeský kraj					zahrnut čas na přípravu, proplácení cestovného	proplácení části povinného vzdělávání, vzdělávací kurzy, podpora dle možností	účast na školení, účast na EFSLI, získávání zahraničních informací		
STŘEP	2	absolventi FF UK	dle zákona, znalost ZJ, praxe	dotace JČK	SMS, e-mail, osobní návštěva, WhatsApp	dané tarify	–	ano	proplácení kurzů v závislosti na financích (cca 5000 Kč/rok)	financování, nedostačující nabídka vzdělávání
	Jihočeský kraj					čas na přípravu není zahrnut, proplácení cestovného	měsíční konzultace, předávání zkušeností	možnost spolupráce s CZTN, CNN a dalšími, získávání zahraničních informací		

5.5 Komentář

Nyní se seznámíme s odpověďmi, získanými v rámci našeho výzkumu. Celé dotazníky s informacemi od všech organizací, které s námi spolupracovaly, se nacházejí v přílohách této práce.

Z odpovědí poskytovatelů komunitního tlumočení jsme získali informaci, že každá z organizací poskytující tlumočení pro neslyšící poskytuje své tlumočnické služby pouze v kraji, ve kterém sídlí. Výjimku tvoří CZTN, které uvádí „*naše tlumočnické služby poskytujeme v rámci celé ČR*“. Tomu také odpovídá počet registrovaných tlumočnicků (52), který je větší než u ostatních z organizací. Formu spolupráce, tedy zda jsou tlumočníci zaměstnání v hlavním pracovním poměru, spolupracují formou dohody o provedení práce či dohody o pracovní činnosti, nebo zda pracují na vlastní živnostenský list však není specifikováno. Druhý největší počet tlumočnicků (11) uvádí Centrum služeb pro neslyšící a nedoslýchavé, o.p.s. (CSNN) s působností v Moravskoslezském kraji. Zde jsou 3 tlumočníci v hlavním pracovním poměru a zbylých 8 spolupracuje s poskytovatelem prostřednictvím dohody o provedení práce. Pro Centrum denních služeb pro sluchově postižené Brno, p.s. (CDS) pracuje 5 tlumočnicků s působností v okresech Brno-město a Brno-venkov. Forma spolupráce není uvedena. Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé pro Prahu a Středočeský kraj, o.p.s. (CNN) například uvádí počet tlumočnicků 4 (z toho 3 v hlavním pracovním poměru a 1 spolupracující formou dohody o provedení práce) a jako působnost Prahu a Středočeský kraj. Středisko poradenství a péče o osoby se zdravotním postižením, z.s. (STŘEP) s působností v Jihočeském kraji spolupracuje se dvěma tlumočnickými (z nichž jeden je v hlavním pracovním poměru a druhý spolupracuje formou dohody o provedení práce). Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením, o.p.s. (HC) s působností v Královéhradeckém kraji, a Spolek neslyšících Plzeň, p.s. (SNP) s působností v Plzeňském kraji spolupracují také se dvěma tlumočnickými, další upřesňující informace však nebyly uvedeny. Oproti tomu META, o.p.s. – Společnost pro příležitosti mladých migrantů (META) uvádí „*META v tuto chvíli nemá žádné zaměstnance tlumočnické. Spolupracují jako experti na DPP. Působnost tlumočnicků je hlavně v hl. městě Praze a Středočeském kraji*“. Je samozřejmé, že organizace s větší působností potřebuje více tlumočnicků pro pokrytí všech tlumočení než organizace s působností pouze v jednom kraji. Z praxe víme, že většina tlumočnicků pro neslyšící pracuje na různě velké úvazky hned u několika organizací najednou (např. v CZTN pouze v pondělí, ale také v CNN ve středu). To způsobuje

zmatek pro klienty, kteří časem ztrácejí přehled, na jakou z organizací se mají obrátit, pokud chtějí konkrétního tlumočníka. Také tlumočníci jsou zatíženi administrativou dle rozdílných podmínek různých organizací (např. jiný způsob vykazování odtlumočených hodin, jiné formy spolupráce, rozdílné termíny porad apod.). Zda jsou sami tlumočníci se současným způsobem rozdělení vlastního pracovního času mezi více poskytovatelů spokojeni by mohlo být předmětem dalších výzkumů.

Celkem 5 organizací (CZTN, CDS, CSNN, SNP a CNN) odpovědělo, že nové tlumočnické získávají na základě osobního doporučení. CZTN dále uvádí: „...*spolupracujeme s FF UK a jejími absolventy*²⁰“. Jakým způsobem tato spolupráce probíhá není uvedeno. Organizace STŘEP odpověděla: „*Oslovujeme studenty či absolventy ČNES pocházející z Jihočeského kraje s dotazem, zda plánují vykonávat tlumočnickou profesi v našem kraji.*“ Díky tomu mají absolventi možnost rychlého zahájení své kariéry a organizace může rozšířit své služby mezi větší množství klientů. Zároveň však organizace přiznává, že „*vytvořit novou pracovní pozici není jednoduché, s náklady je třeba počítat s dostatečným předstihem v dotačních žádostech.*“ Také SNP přijímá nové tlumočnické z řad studentů, kteří v organizaci absolvují svou praxi. HC říká, že „*začínající tlumočníci hledající praxi či budoucí zaměstnání jsou vítáni.*“ CDS dále přijímá tlumočnické, kteří již pracují pro jiné organizace a rovněž vyhlašuje výběrová řízení, jež zveřejňuje v inzerátech. CNN uvádí, že reaguje na poptávku samotných uchazečů na tlumočnické pozice. Podobnou odpověď jsme získali také od CSNN: „*pomocí šíření informací o našem centru se na nás obrací CODA tlumočníci*²¹ *nebo my se na ně obrátíme, také se na nás obrací lidé nebo my se na ně obrátíme, když víme, že dobře ovládají ZJ.*“ Také organizace META spolupracuje s rodilými mluvčími konkrétně „*v rámci předchozích projektů jsme hledali vhodné kandidáty přímo z řad cizinců [...], jejichž mateřský jazyk a čeština byly na dobré úrovni...*“

Vstupní kvalifikační předpoklady uvedené organizacemi v odpovědích se poměrně lišily. Přesto však můžeme obecně říci, že se jedná především o požadavek na jazykové dovednosti, které však nebyly blíže specifikovány. Obecné odpovědi uvedené CZTN („*doložení jazykového*

²⁰ Absolventi oboru Čeština v komunikaci neslyšících.

²¹ Znakový jazyk je pro CODA tlumočnické, tedy děti neslyšících rodičů, (za předpokladu, že jejich neslyšící rodiče jsou zároveň uživateli znakového jazyka) jazykem mateřským.

vzdělání“), a organizacemi HC („*absolvování kurzů znakového jazyka*“), SNP („*dobrá znalost ZJ na komunikační úrovni*“) a STŘEP („*aktivní znalost znakového jazyka*“) bez specifikace jazykové úrovně nejsou překvapivé, neboť pro český znakový jazyk na rozdíl od jazyků mluvených dosud není vytvořen jednotný systém určující úroveň znalostí jazyka. V organizaci CDS je pohovor veden přímo v českém znakovém jazyce, uchazeč dokazuje své jazykové dovednosti při překladu článků a tlumočení modelové situace. HC požaduje kromě již zmíněného doložení jazykového vzdělání absolvování výběrového řízení, doložení nejvyššího vzdělání a praxe a také orientaci v komunitě neslyšících. Zajímavé je, že CNN pro přijetí tlumočnicků uvádí „*vycházíme ze zákonných podmínek*“ podobně jako STŘEP „*kvalifikační předpoklady pro výkon tlumočnické profese jsou dány zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách...*“. Naproti tomu CSNN říká, že kvalifikační předpoklady pro přijetí tlumočnicků „*nejsou dané zákonem*“. Ve většině odpovědí je také kladen důraz na individuální posouzení uchazeče samotným poskytovatelem. META ke vstupním kvalifikačním předpokladům říká, že „*tlumočnick musí perfektně ovládat svou mateřštinu, češtinu a mít dobré komunikační vlastnosti...*“ Z uvedených odpovědí je patrná nejednotnost a nejasnost systému přijímání tlumočnicků pro neslyšící. Zájemci o tuto profesi tak nemají jasné informace, jakým způsobem se na potencionální práci v profesi komunitního tlumočení připravit.

Na otázku ohledně financování tlumočnických služeb jsme získali celkem 7 odpovědí. Tři organizace (STŘEP, CDS a HC) přímo uvádějí, že hlavním zdrojem finančních prostředků jsou dotace z rozpočtů těch krajů, v nichž dané organizace působí. Jak jsme již uvedli výše, konkrétně také odpovědělo CZTN, jenž uvádí „*v současné době jsme financováni především z dotací MPSV*“. Odpověď CSNN byla z důvodu neuvedení relevantní odpovědi vyřazena. Zbylí z dotazovaných poskytovatelů komunitního tlumočení pro neslyšící uváděli v odpovědích, že tlumočnické služby jsou financovány z dotací, neuvádí však z jakých konkrétních subjektů. Zajímavostí je nezávislost organizace META na dotacích, finance jako jediná z dotázaných získává výhradně formou projektů. K otázce financování META dodává, že získává finance „*z projektů, které jsou samozřejmě časově omezené. Někdy však tlumočí dobrovolně i studenti translatologického ústavu FF UK v rámci své praxe v oboru Tlumočení a překlad.*“ S tím je podle našeho názoru spojena větší finanční nejistota. U žadatelů o dotace můžeme předpokládat lepší kontinuitu financování tlumočnických služeb než u krátkodobých projektů. Přesto považujeme za nutné, aby každý z poskytovatelů zaměstnal finančního manažera (s odpovídajícím vzděláním v ekonomické oblasti), jehož pracovní náplní by mělo být zajištění financování tlumočnických služeb

z více zdrojů.

Ve většině organizací si klienti (neslyšící nebo cizinci), kteří potřebují tlumočení, mohou objednat tlumočnicka následujícími způsoby – emailem, telefonicky, osobně, pomocí programů Skype, WhatsApp²² či ooVoo²³ a prostřednictvím SMS. Dále je možné zaslat video či fax. Kromě objednávání pomocí programů Skype a ooVoo, či pomocí zaslaného videa, si tedy neslyšící klienti objednávají v psané češtině, tedy v cizím jazyce. Díky moderním technologiím se tak objednávání pro neslyšící klienty zjednodušuje. Organizace META neuvádí konkrétní způsoby objednání tlumočnicka, říká „*Klientem je buď sám cizinec, nebo škola, která se ozve, že potřebuje tlumočnicka pro komunikaci s rodiči.*“ Z toho usuzujeme, že existuje rozdíl mezi tlumočením pro cizince a pro neslyšící, neslyšící klient si ve většině případů zajišťuje tlumočnicka sám přímo u poskytovatele, zatímco v případě cizinců je běžnější zajištění tlumočení institucí, ve které cizinec bude jednat.

Výše finančního ohodnocení tlumočnicků nebyla z odpovědí jasně zřejmé. Konkrétní částky uvedla pouze organizace META: „*tarify jsou pevně dané. Pro běžné jazyky jako je ruština, angličtina, francouzština – 350 Kč/ hodinu nebo 1 normostranu a u exotických jazyků jako je vietnamština, arabština a čínština – 400 Kč/ hodinu nebo normostranu*“, zároveň tlumočnickům případně platí komunikaci s klientem ohledně domlouvání termínu „*zkrátka to, co předchází samotnému tlumočení,*“ upřesňuje. SNP a HRADEC neuvedli žádnou odpověď. Organizace STŘEP k finančnímu ohodnocení tlumočnicků uvádí: „*Cestovné a mzdy vyplácíme dle tarifů naší organizace (inspirujeme se u CZTN²⁴, zajímáme se i o podmínky u jiných organizací)*“. Ostatní poskytovatelé uvádějí, že tlumočnicka odměňují na základě pevně stanovených tarifů (nevíme však na jakém základě ani v jaké výši jsou stanovené). Čas, ve kterém se tlumočnick připravuje na tlumočení, zahrnují do odměn celkem 3 organizace pro neslyšící (CZTN, CNN a CDS). CDS dále uvádí, že odměna tlumočnicka závisí na výši dotace. Je zřejmé, že otázka financí je velmi palčivé téma, neboť se objevuje ve větším množství odpovědí. Můžeme říci, že platové podmínky tlumočnicků pro neslyšící jsou nepřehledné a neprůhledné. Pozorujeme neotevřenost a netransparentnost ze strany poskytovatelů komunitního tlumočení pro neslyšící. Napadají nás

²²WhatsApp je aplikace pro posílání zpráv a volání. Umožňuje také zasílat videa, fotografie a další soubory.

²³ooVoo je program pomocí kterého je možné posílat zprávy formou chatu, dále umožňuje videohovor.

²⁴ V současné době již není možné získat potřebné údaje z webových stránek CZTN.

tyto otázky: mají větší výdělků tlumočníci, kteří jsou zaměstnáni v hlavního pracovního poměru, nebo tlumočníci s živnostenským listem? Na jakém základě je určována výše odměny? Je nastaven systém karierního růstu a s tím související zvyšování odměny?

Ze získaných odpovědí usuzujeme, že systém podpory začínajících tlumočnicků není v organizacích pro neslyšící jasně stanoven. CNN přímo uvádí, že „*systém (na papíře) nastavený nemáme*“, přesto říká „*proplácíme část povinného vzdělávání, vytipovaného tlumočnicka se snažíme podporovat dle možností*“. Podobnou odpověď jsme získali od organizace STŘEP: „*Žádný specializovaný systém podpory začínajících tlumočnicků vytvořený (s ohledem na velikost naší organizace) nemáme.*“, zároveň však dodává, že „*Tlumočnicka zaučujeme, předáváme mu své zkušenosti z praxe, každý měsíc se setkáváme ke společné konzultaci, probíráme proběhlé situace a hledáme ideální řešení pro situace příští.*“ CDS nováčkům nabízí zaškolení zkušeným tlumočnickem a také proplácí vzdělávací akce. Zajišťovat bezplatná školení se rovněž snaží CSNN. SNP přímo uvádí, že žádný systém podpory není nastaven, ostatní organizace neuvedly odpověď. Nejkonkrétnější odpověď jsme získali od organizace META. Při získání financí zaplatí vybraným uchazečům rekvalifikační kurz a nabízí k dispozici metodika „*který pomáhá začínajícím tlumočnickům, naslouchá jim, řeší s nimi problémy v rámci tlumočení nebo po osobní stránce, když jsou ze situace klientů „nešťastní“.* Superviduje jejich práci. Setkává se s nimi osobně i ve skupinách a v rámci kurzu s nimi pracují i jiní odborníci – například na téma školství, zdravotnictví, právo, etika a hranice tlumočení. Jsou to taková školení pro budoucí tlumočnicka, které jim pomohou lépe se orientovat v různých situacích, které cizinec zažívá“. Otázkou je, proč organizace pro neslyšící nejsou schopny vytvořit systém podpory začínajících tlumočnicků. Možným řešením by bylo inspirovat se u společnosti META.

Z celkem 6 odpovědí je jasně zřejmé, že organizace nabízejí svým tlumočnickům možnost spolupráce s tlumočnickými organizacemi nebo institucemi, a to jak domácími, tak zahraničními. META konkrétně uvádí, že „*v rámci Jednoty tlumočnicků a překladatelů byla založena Sekce komunitních tlumočnicků*“²⁵. Dále pak uvádí, „*že tlumočníci spolupracují v rámci jiných nestátních neziskových organizací, s úřady, školami, institucemi*“. CNN zajišťuje ve spolupráci s jinou

²⁵ Při osobní schůzce v rámci akce Mladý Jeroným 2017 pro začínající tlumočnicka a překladatele jsme však zjistili, že tato sekce nevykazuje v současné době žádnou činnost.

organizací školení, umožňuje svým tlumočnickům účast na konferenci EFSLI²⁶ a snaží se získávat zahraniční informace. HC spolupracuje s dalšími organizacemi v oblasti povinného vzdělávání podobně jako CZTN „*v rámci povinného vzdělávání připravujeme společné akce s tuzemskými organizacemi.*“. SNP uvádí, že „*pokud projeví zájem (tlumočníci - pozn. autora), je možné (spolupráci – pozn. autora) zprostředkovat.*“ Organizace STŘEP nabízí spolupráci s CZTN a SNN, ke spolupráci se zahraničními organizacemi uvádí, že „*Se zahraničními organizacemi žádnou aktivní spolupráci uzavřenu nemáme, o dění ve světě se z dostupných zdrojů zajímáme.*“ Z poskytovatelů komunitního tlumočení pro neslyšící CDS a CSNN neuvedli žádnou odpověď. Zaujalo nás, že pouze organizace META, STŘEP a CNN ve svých odpovědích zmiňují konkrétní organizace, se kterými navazují spolupráci, zatímco zbylé organizace poskytující komunitní tlumočení pro neslyšící odpovídaly obecně. Neuvádí žádná konkrétní názvy ani formu této spolupráce. Můžeme se tedy domnívat, že jsou tyto třetí subjekty najímány převážně na školení v oblasti jazykové (např. jazykové kurzy od organizace PEVNOST – České centrum znakového jazyka), tlumočnické (např. spolupráce s Českou komorou tlumočnicků znakového jazyka) případně sociální (vzdělávací kurzy s akreditací MPSV pořádané např. EDUPOL²⁷, MAVO²⁸ apod.). Více o možnostech dalšího vzdělávání registrovaných tlumočnicků dotazovaných organizací se dozvíme z následujících odpovědí.

Na otázku týkající se pořádání vlastních akcí, supervizí či přispívání tlumočnickům na vzdělávání jsme získali následující odpovědi: CNN ve své odpovědi uvádí, že organizují vlastní akce na předem zvolené téma či oblast a realizaci takového školení provedou třetí organizace (PEVNOST²⁹ nebo Komora), které jsou v této odpovědi již konkretizovány. Tlumočnickům může být školení proplaceno po předchozí konzultaci s vedením organizace. Další zajímavou informací je, že „*účast na školeních mimo naši organizaci počítáme do pracovní doby*“. V neposlední řadě jako jediná z organizací provádí již 3. rokem supervize, a to alespoň 4x ročně. Také v roce 2015 probíhal individuální koučink. Více informací však k němu neuvádí. Nevíme tedy jak přesně probíhal nebo co bylo jeho obsahem. Proplacení vzdělávacích akcí závisí na výši finančních prostředků, jak nám potvrzují odpovědi 4 organizací. SNP například uvádí, že „*každoročně*

²⁶ EFSLI – European Forum of Sign Language Interpreters (Evropské fórum tlumočnicků znakového jazyka)

²⁷ EDUPOL, v.o.s. poskytuje akreditované kurzy MPSV a MV

²⁸ MAVO, s.r.o. poskytuje rekvalifikační kurzy a další vzdělávání v sociální oblasti a další.

²⁹ PEVNOST – České centrum znakového jazyka organizuje skupinové či individuální jazykové kurzy.

si tlumočníci vyberou kurz, který je zajímavý a pokud je na něj finanční krytí, je plně hrazen organizací“, HC ve své odpovědi říká, že *„tlumočníci se účastní vzdělávacích akcí jiných organizací, podle aktuální finanční situace jim náklady mohou být proplaceny“* a CDS doplňuje: *„přispíváme na vzdělávání tlumočnickům dle možností organizace – tlumočnick si vybere oblast školení“*. CDS dále provádí školení svépomocí, naopak HC vlastní vzdělávací akce nepořádá. Organizace STŘEP také nepořádá vlastní vzdělávací akce, na vzdělávání tlumočnickům však přispívá: *„Na vzdělávání naše organizace přispívá. Výše příspěvku se odvíjí od výše přidělené dotace (v průměru okolo 5 000 Kč na tlumočnicka za rok).“* Vlastní vzdělávací akce organizuje organizace CZTN, a to formou neakreditovaných akcí a workshopů. Tyto akce nabízí svým registrovaným tlumočnickům zdarma. CSNN se nově snaží kurzy i supervizi zajistit. Organizace META přiznává, že pořádání vzdělávacích a dalších akcí závisí především na finančních prostředcích, kterými v daném roce disponuje. Zároveň zmiňuje projekt Komunitní tlumočníci ve víru integrace, jenž se uskutečnil před dvěma lety *„v rámci něhož se komunitní tlumočnice samy podílely na přípravě a realizaci aktivit jako byla publikace Komunitní tlumočníci ve víru integrace, byla založena samostatná sekce na našich webových stránkách, proběhla Informační kampaň o komunitním tlumočení v oblasti tlumočnických profesionálů a budoucích profesionálů, informační kampaň v oblasti školství, neformálního a dalšího vzdělávání“*. Při práci s odpověďmi jsme nabyli dojmu, že otázky číslo osm a devět mohly být chápány podobným způsobem, proto někteří poskytovatelé uvedli konkrétní názvy organizací, se kterými spolupracují, až v otázce číslo devět.

Největší problémy související s poskytováním komunitního tlumočení v současnosti jsou podobné jak u organizace poskytující komunitní tlumočení pro cizince a migranty, tak i u organizací poskytujících tlumočení pro neslyšící. Patří mezi ně jednoznačně oblast financí. Nedostatek financí a nejistota s tím související je zmiňovaná celkem v 5 odpovědích. Např. CZTN však o financích vůbec nehovoří. Podobně jako další 4 organizace zmiňuje nedostatečný počet tlumočnicků. Konkrétně CZTN se potýká *„s nedostatkem tlumočnicků převážně v menších, špatně dostupných obcích“*. Organizace CDS zmiňuje *„málo zkušených tlumočnicků, nápor práce tlumočnicků.“*, CNN říká, že je *„vyšší poptávka než nabídka“* a META podotýká, že mezi největší problémy patří *„nedostatek kvalitních tlumočnicků“*. Dalším zmiňovaným problémem je byrokracie spojená s poskytováním komunitního tlumočení a nedostatek možností, jak zvyšovat kvalifikaci tlumočnicků.

5.6 Vyhodnocení hypotéz

Z uvedených odpovědí na otázky dotazníkového šetření vyplývá, že přestože každá z organizací pro neslyšící využívá jako hlavní zdroj financování dotace, nejedná se většinou o dotace MPSV, ale místně příslušných krajů. Financování komunitního tlumočení z dotace MPSV uvedlo pouze organizace CZTN. První hypotéza „Hlavním zdrojem financování komunitního tlumočení jsou u většiny poskytovatelů dotace MPSV.“ nebyla potvrzena.

Druhá hypotéza „Mezi největší problémy poskytování komunitního tlumočení patří jeho nedostatečné financování a nízký počet tlumočnicků.“ týkající se největších problémů poskytování tlumočnické služby byla potvrzena. Všechny dotazované organizace se shodly, že největšími problémy jsou nedostatek kvalifikovaných tlumočnicků a financí. CZTN dále uvádí, že je nedostatek tlumočnicků převážně v oblastech mimo velká města.

Na základě odpovědí můžeme potvrdit hypotézu číslo tři „Komunitní tlumočení pro cizince a migranty se potýká s podobnými problémy jako tlumočení pro neslyšící.“ Obě skupiny uvádějí nedostatek financí a kvalifikovaných tlumočnicků. Přesto můžeme mezi organizace poskytujícími tlumočení pro neslyšící a migranty pozorovat jisté rozdíly. Celkově vzato jsou odpovědi organizace META přesnější a transparentnější. Například v otázce finančního ohodnocení tlumočnicků jako jediná uvádí konkrétní výši odměny. Dále pak přesně popisuje zavedený systém podpory začínajících tlumočnicků. V neposlední řadě zmiňuje konkrétní názvy organizace, se kterými spolupracuje.

6. NEJVĚTŠÍ PROBLÉMY SOUVISEJÍCÍ S POSKYTOVÁNÍM KOMUNITNÍHO TLUMOČENÍ PRO NESLYŠÍCÍ V SOUČASNOSTI

Na základě analýzy dat získaných z dotazníkového šetření vyplývají následující problémy související s poskytováním komunitního tlumočení pro neslyšící v současnosti.

1. Poskytovatelé komunitního tlumočení pro neslyšící se potýkají se značnými finančními problémy, které zásadně ovlivňují celý chod organizace včetně vzdělávání a finančního ohodnocení komunitních tlumočnicků. Poskytovatelé by se proto měli více soustředit na způsob financování činnosti svých organizací. Měly by zaměstnávat odborníky, kteří se na oblast financování zaměřují a dokáží tak zajistit více udržitelných zdrojů pro navýšení rozpočtu poskytovatelů komunitního tlumočení pro neslyšící.
2. Mezi největší problémy poskytovatelů komunitního tlumočení pro neslyšící patří nedostatečný počet kvalitních tlumočnicků, a zároveň jejich velká pracovní vytíženost. Zkušení tlumočníci jsou zaměstnáni v několika organizacích současně, což může v budoucnu vést k přepracování jednotlivých pracovníků a případnému ukončení jejich profesního působení. Zároveň u většiny poskytovatelů není patrná snaha získávat nové komunitní tlumočníky z řad absolventů.
3. Činnost jednotlivých poskytovatelů komunitního tlumočení je nejednotná a netransparentní, což podle našeho názoru způsobuje nízký počet nových zájemců o tuto profesi. Profesní organizace sdružující komunitní tlumočnický pro neslyšící by se měly snažit o ukotvení profese komunitního tlumočnicka pro neslyšící. Měly by jednat s organizacemi poskytujícími komunitní tlumočení pro neslyšící o sjednocení vstupních kvalifikačních předpokladů pro uchazeče o tuto profesi, o možnostech profesního růstu komunitních tlumočnicků a s tím souvisejícím jejich finančním ohodnocení a také o dalším vzdělávání komunitních tlumočnicků.

ZÁVĚR

V této práci jsme se na základě prostudovaných informací pokusili porovnat komunitní tlumočení pro cizince a migranty a pro neslyšící. Uvedli jsme podobnosti a rozdíly tohoto typu tlumočení pro obě vybrané skupiny, jež komunitního tlumočení využívají. Pokusili jsme se vysvětlit rozdíly mezi obsahem práce komunitního tlumočnicka, interkulturního asistenta, interkulturního mediátora a sociálního pracovníka. Při porovnání etických kodexů komunitních tlumočnicků pro cizince a migranty jsme upozornili na problematiku tlumočení rodinným příslušníkům a osobám blízkým, která je v oblasti komunitního tlumočení pro neslyšící stále citlivým tématem. Pro lepší vysvětlení v současnosti stále patrného nepochopení role tlumočnicka a jejího spojování s rolí sociálního pracovníka byly uvedeny informace o historii tlumočení pro neslyšící. V neposlední řadě byl představen systém poskytování dotací pro financování tlumočnických služeb pro neslyšící, poskytovatelé komunitního tlumočení pro neslyšící a registr, ve kterém je možné tyto poskytovatele dohledat.

V praktické části jsme se na základě dat získaných v dotazníkovém průzkumu z období od jara 2016 do léta 2017 snažili podat základní přehled informací o fungování jednotlivých organizací, jež poskytují komunitní tlumočení pro neslyšící a pro migranty.

V poslední kapitole byly představeny největší problémy související s poskytováním komunitního tlumočení pro neslyšící v současnosti, pro které jsme se následně pokusili předložit doporučení pro ovlivnění budoucí situace v této oblasti.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

CÍLE ČINNOSTI META, o.p.s. In: *META-ops.cz* [online]. [cit. 2016-04-15]. Dostupné z: <http://www.meta-ops.cz/kdo-jsme>

ČEŇKOVÁ, Ivana, 2008. *Úvod do teorie tlumočení*. Vyd. 1. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. ISBN 978-80-87153-74-1.

ČERVINKOVÁ HOUŠKOVÁ, Kateřina, 2008. *Specifika tlumočení pro neslyšící*. Vyd. 1. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. ISBN 978-80-87153-59-8.

DIABOVÁ, Amalaine, 2014. *Chápete člověče, co vám říkám?, aneb, Komunitní tlumočení u nás: (návod, jak se domluví s uprchlíkem, pacientem, neslyšícím--)*. 1. vydání. Praha: JTP - Jednota tlumočnicků a překladatelů ve spolupráci s Generálním ředitelstvím pro překlady Evropské komise a Komorou soudních tlumočnicků ČR. ISBN 978-80-7374-096-2.

DINGOVÁ, Nad'a, 2010. Trochu jiná kuchařka. *ToP: tlumočení-překlad*. (98), 15.

DOHNALOVÁ, Eva, 2015. *Interkulturní mediace a interkulturní práce – nástroje sociální práce v oblasti integrace migrantů*. Horní Těšice. Rigorózní práce. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta.

Etický kodex. In: *META-ops.cz* [online]. [cit. 2016-04-16]. Dostupné z: http://meta-ops.cz/sites/default/files/eticky_kodex_aktualni.pdf

Etický kodex Komory. In: *Cktzj.com* [online]. [cit. 2016-04-16]. Dostupné z: <http://www.cktzj.com/dokumenty>

FRISHBERG, Nancy, 1994. *Interpreting: An introduction*. Revised ed., 3rd print. Silver Spring: RID Publ. ISBN 09-168-8307-8.

Historie - Střep, z.s. In: *Tlumocenistrep.cz* [online]. [cit. 2017-04-28]. Dostupné z: <http://www.tlumocenistrep.cz/historie/>

HORÁKOVÁ, Marie, KUCHAROVÁ, Lucie. *Komunitní tlumočení pro neslyšící v ČR*. ToP, 2006, č. 80, s. 10–11. ISSN 1210-4159.

HUMPREY, Janice, ALCORN, Bob, *So You Want to Be an Interpreter: An introduction to Sign Language Interpreting*. Washington: H & H Pub Co, 2001. ISBN 978-0964036772.

HYNKOVÁ DINGOVÁ, Nad'a a kolektiv studentek. *Komunitní tlumočení pro neslyšící v České Republice 1. část – uvedení do situace*. ToP, 2013, č. 109, s. 13. ISSN 1240-4159.

HYNKOVÁ DINGOVÁ, Nad'a a kolektiv studentek. *Komunitní tlumočení pro neslyšící v České Republice 2. část – tlumočení ve zdravotnictví*. ToP, 2013, č. 110, s. 6. ISSN 1240-4159.

HYNKOVÁ DINGOVÁ, Nad'a a kolektiv studentek. *Komunitní tlumočení pro neslyšící v České Republice III – tlumočení na úřadě*. ToP, 2014, č. 111, s. 28. ISSN 1240-4159.

HYNKOVÁ DINGOVÁ, Naďa a kolektiv studentek. *Komunitní tlumočení pro neslyšící v České Republice IV – další okolnosti komunitního tlumočení*. ToP, 2014, č. 112, s. 9. ISSN 1240-4159.

HYNKOVÁ DINGOVÁ, Naďa a kolektiv studentek. *Komunitní tlumočení pro neslyšící v České Republice V – závěr*. ToP, 2014, č. 113, s. 14. ISSN 1210-4159.

CHERKASHINA, Maria et al., 2014. *Komunitní tlumočníci ve víru integrace*. 1. vydání. Praha: META - Společnost pro příležitosti mladých migrantů.

KOTAŠOVÁ, Dita, 2008. *Komunitní tlumočení pro státní správu ve styku s cizinci*. Praha. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta. Vedoucí práce Prof. PhDr. Ivana Čenková, CSc.

KRONUSOVÁ, Martina. *Možnosti poskytování tlumočnických služeb pro neslyšící*. 2. vyd., Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87218-12-9.

Metodika Ministerstva práce a sociálních věcí pro poskytování dotací ze státního rozpočtu poskytovatelům sociálních služeb a posouzení žádosti o dotaci ze státního rozpočtu v oblasti podpory poskytování sociálních služeb s nadregionální či celostátní působností pro rok 2017 (ve znění Dodatku č. 1). In: *Mpsv.cz* [online]. [cit. 2017-06-30]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/28174/Metodika_Ministerstva_prace_a_socialnich_veci.pdf

MLADOVÁ, Pavlína (ed.). *Tlumočník jako most mezi slyšícím zdravotnickým personálem a neslyšícím pacientem*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN neuvedeno.

O Komoře. In: *Cktzj.com* [online]. [cit. 2016-04-15]. Dostupné z: <http://www.cktzj.com/o-komore>

Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách. In: *Mpsv.cz* [online]. [cit. 2017-06-30]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf

OTTA, Edwin. Pro neslyšící je čeština cizím jazykem. In: *Českobudějovický deník* [online]. 2011 [cit. 2017-07-06]. Dostupné z: http://ceskobudejovicky.denik.cz/zpravy_region/pro-neslyšici-jestina-cizim-jazykem20110301.html

POSPÍŠILOVÁ, Marie. *Nepochopení a zaměňování role tlumočníka*. ToP, 2010, č. 96, s. 8–9. ISSN 1210-4159.

REDLICH, Karel. *CODA - slyšící děti neslyšících rodičů*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, c2008. ISBN 978-80-87153-02-4.

Registr poskytovatelů sociálních služeb. In: *Iregistr.mpsv.cz* [online]. [cit. 2017-06-30]. Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=69E2F557E63D5EA35F4BEC5C9321B5FC.n>

RICHTEROVÁ, Klára, 2008. *Představy neslyšících o tlumočnických službách*. Vyd. 1. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. ISBN 978-80-87153-41-3.

SELESKOVITCH, Danica., 1994. *Interpreting for international conferences: problems of language and communication*. 2nd rev. ed. Washington, D.C.: Pen and Booth. ISBN 09-605-6863-8.

SNN v ČR: O nás. In: *Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR* [online]. [cit. 2017-04-28]. Dostupné z: <http://snncr.cz/O-NAS>

ŠEBKOVÁ, Helena, 2008. *Úvod do tlumočnické profese a vzdělávací systémy tlumočnicků v ČR a v zahraničí*. Vyd. 1. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka. ISBN 978-80-87153-75-8.

Tlumočnické služby pro neslyšící. In: *Asnep.cz* [online]. [cit. 2017-04-28]. Dostupné z: <http://www.asnep.cz/tlumocnicke-sluzby-pro-neslysici/>

TORÁČOVÁ, Veronika. *Tlumočení pro neslyšící a související legislativa*. 2. opr. vyd. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87218-31-0.

VRTIŠKOVÁ, Marie, 2009. *Teorie a metody sociální práce*. V Tribunu EU vyd. 1. Brno: Tribun EU. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-7399-877-6.

Zákon č. 108/2006 Sb. [online]. [cit. 2016-04-10]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1

Příloha č. 2

Příloha č. 3

Příloha č. 4

Příloha č. 5

Příloha č. 6

Příloha č. 7

Příloha č. 8

Příloha č. 9